TAKE CHARGE NOW

Powerful Techniques For Breaking The Horse Habit

不拖延的法则

[illegible]

不拖延的法则内容：

[illegible]

[illegible]

COAY Books

目录
Content

- 前言
- 导言
- 后记
- 走出抱怨的陷阱
- 何为过度抱怨？
- 抱怨的想象与暴力(1)
- 抱怨的想象与暴力(2)
- 警惕跌入抱怨的兔八哥陷阱
- 远离冲动的魔鬼
- 不抱怨的沟通才有效(1)
- 不抱怨的沟通才有效(2)
- 上述观点的起源
- 抱怨引发的双重烦恼
- 对习惯性抱怨的合理反应
- 逃脱抱怨的牢笼
- 寻找逃离抱怨的缝隙
- 学会抵御抱怨的口是心非策略
- 转移抱怨的焦点(1)
- 转移抱怨的焦点(2)
- 打破自责的锁链
- 谁该受到责备？
- 别陷入困果抱怨的怪圈
- 弱点不是抱怨的理由(1)
- 弱点不是抱怨的理由(2)
- 过高的期望(1)
- 过高的期望(2)
- 过高的期望(3)
- 摆脱无意义的负罪感
- 战胜身体里无意义的羞耻感
- 社会组织

- 社会的不幸
- 无意义的羞耻感
- 虚构的羞耻
- 负罪感的危险
- 摆脱无意义负罪感的练习
- 加速性格的转化
- 走出抱怨的恶性循环
- 拨开宣扬的迷雾
- 对煽动者的言辞保持警觉(1)
- 对煽动者的言辞保持警觉(2)
- 似是而非的抱怨用语(1)
- 似是而非的抱怨用语(2)
- 别把自责当做心灵鸡汤
- 尽责记者的情绪救助策略
- 不抱怨，拯救你的亲密关系
- 充当审判官
- 把问题抽象化
- 利用内疚感
- 回避现实
- 14种远离抱怨的积极特征(1)
- 14种远离抱怨的积极特征(2)
- 情感的沟通
- 不抱怨，使你的家庭重归和谐
- 不抱怨，化解家庭冲突
- 积极的典范
- 冲突过程的阐释和克制
- 想做就做的策略
- 更多改善家庭关系的技巧
- 不抱怨，拯救身边习惯抱怨的人
- 责备型抱怨真的有用吗(1)
- 责备型抱怨真的有用吗(2)
- 处理责备型抱怨的一般策略
- 你是歧视型的抱怨者吗(1)
- 你是歧视型的抱怨者吗(2)
- 消除固有行为模式的影响
- 不抱怨，学会与人沟通

前言

如果你想克服抱怨给你带来的不必要的痛苦，那么本书将是你的最佳选择。本书详尽讲述了处理和远离抱怨的各种方法。通过阅读本书，你将学会如何处理自责、抱怨他人、与抱怨者关系以及如何面对抱怨。另外，我们还将仔细分析各种常见的抱怨陷阱。有效地处理好这些问题将会使你改善与他人关系的希望变成现实。

抱怨是人类紧张的最普遍的来源。没有人例外！即使抱怨的程度还未造成明显的压力和紧张，其过程也不时会微妙地影响我们的想法和行为。毫不夸张地说，抱怨是人与人之间产生消极作用的根源，它常和压抑、刺激以及消极的感情状态，例如焦虑、消沉和敌视等联系在一起。实际上，一个不健全的家庭发生抱怨现象的概率要远高于健全的家庭，当然，健全的家庭中也经常会出现过度抱怨的现象。因此，一些人为了免受抱怨和耻辱甚至想到了自杀，但这仍然不能最终解决问题！

本书将向你提供有效的方法，以期帮助你理解和远离不同形式的抱怨。我写这本书的目的在于帮助广大读者面对这种挑战，排除抱怨带来的困扰，使他们的生活更美好。我坚信，本书能够帮助读者对付由抱怨引起的各种压力，采取积极的、脱离抱怨的生活方式，并最终在理解、信任和宽容的基础上与他人建立起更加稳固的关系。

本书共分为三部分。第一部分主要是为了让读者更深入地了解抱怨现象的复杂性，以及如何利用这种理解促进他们向更积极的方向发展；第二部分主要讲述抱怨在人际关系上的负面作用，以及当抱怨已经产生恶劣影响时如何改变这种状况；最后一部分主要论述充分的变化过程，以帮助广大读者彻底远离由不必要的抱怨而引起的压力和紧张情绪。

导言

抱怨是一种普遍的社会现象，它贯穿于人们生活的始终，就像纤维在绳子中无处不在。我们目前生活在一种抱怨文化中，我们的想法、感觉、做法常常会因为抱怨、争吵、吹毛求疵、批评而受到影响。出现差错时，我们大多数人的第一反应就是 该抱怨谁呢?

抱怨在我们的生活中是如此普遍，我们对它已经习以为常。实际上，抱怨早已渗透于现代社会文化的方方面面。

我们或许并没有 抱怨基因 ，但是人类的确具有抱怨的习性。通过和拥有不同生活经历的人接触，我发现实际上每个人都有自己极为不满的抱怨经历。他们的故事涉及对往事的回忆、人际关系以及与老板或邻里的冲突等。一些人一想起喋喋不休的父母批评他们就激动异常。人们抱怨周围都是善于找借口的人。一些极其挑剔的人眼光狭窄，不承认他们的批评方式无助于解决他们每天面临的冲突。

实际上，任何人都可以学习、培养并逐步提高自信，对他人抱以积极、肯定的态度，最终远离抱怨陷阱的困扰。如果你选择这样做，那么就请跟我一起看一看抱怨在什么情况下是正当的，在什么情况下是错误的。你会发现，在坚持自己合理信仰的同时，可以有种种方法来理解他人的观点，进而改善人与人之间的关系。让我们一起探索可以替代抱怨的积极因素，追求真理，增强内在能量。

通过这一过程，你再也不会以往日的眼光看待抱怨了。

后记

诗人罗伯特·弗罗斯特留给我们一句重要的话：森林是可爱的、阴暗的和深邃的，但是我要信守我的诺言，在我倒下之前，坚持走完我的路程。

假如你的心灵没有任何负担，你能感到你的心灵像你的思想和想象一样，会挣脱被抱怨的束缚吗？现在闭上眼睛，用你心灵的眼睛来看未来。看看你对生活的想象会是什么样。你能培养你积极的价值，获得指导，以及让你所做的与之保持一致吗？现在难道你没有看到生活中充满着机会吗？难道你没有感觉到把想象变为现实的思维自由吗？在这种想象里，你能使自己在倒下之前坚持你的誓言吗？

本书讨论了关于我们人类自己寻找错误和抱怨的倾向，也涉及了克服这些不必要抱怨的方法。

过分抱怨的思想是一种使关系恶化的前兆，甚至有时会激发暴力。这种把抱怨进行扩展、寻找错误、抱怨他人、虚假指控、批评、牢骚、自我贬低以及错误地为自我开脱的做法反映了人类关系中黑暗的一面。相信人类会把这不良的一面永远地扔掉，是一种天真的乐观。但是，作为个体，人们是能够逐渐地接近这个目标的。

历史微妙而深刻的教训使抱怨比理解和纠正更容易些。我们不能改变历史，但是任何有目的和深思过的人都能从这种抱怨和错误的开脱中走出来，不断地接受这样的观点，即人们根据他们的推理来指导行动，并且行动的结果是积极的。

人类的智力是参与并区分有效与自我破坏行动的工具，也是指出合理行动方向的工具。这些努力会增加你采取行动的可能性，这些行动会使得人类享受更为广泛的积极的情感，以及更加丰富和更有自发性、创造性和挑战性的生活。

走出抱怨的陷阱

抱怨就像空气一样无处不在。让我们一起认真地探究一下这个充满抱怨的社会，以利于我们更好地从那些不必要的抱怨形式中解脱出来。

抱怨的陷阱真实存在于我们的意识中，并时刻约束着我们。

由抱怨引起的心理恐惧普遍存在于人们的日常生活中，甚至比你想象的还要普遍。抱怨就像空气一样无处不在。让我们一起认真地探究一下这个充满抱怨的社会，以利于我们更好地从那些不必要的抱怨形式中解脱出来。这些不必要的抱怨形式不仅会浪费我们的时间，而且还会损害我们的人际关系，削弱我们的自信心。阅读本书将会使你更好地了解哪些因素会产生不必要的抱怨，同时如何使用有效的技巧远离抱怨陷阱，更好地享受生活。

抱怨现象贯穿于历史发展的始终。亚当抱怨夏娃导致他们二人被逐出伊甸园，古希腊人因瘟疫和疾病而抱怨变化无常的众神灵，中世纪的牧师因我们现在所熟知的精神病而抱怨魔鬼和恶棍。

抱怨还普遍存在于人们的日常生活中。小孩会因为没有按时完成作业而责怪铅笔坏了；一位朋友因做事没有坚持到底而抱怨自己的记忆力差；司机因发生碰撞事故而抱怨路上的坑洼；被遗弃的情人会责备自己所做的一切；气象学家会把恶劣的天气状况归咎为厄尔尼诺或拉尼娜现象；教授会因为有人犯罪而抱怨社会；老师会因学生考试不及格而抱怨他太懒惰；篮球运动员会因为自己出现失误而抱怨地板质量太差；我们会因为球队在某赛季的失利而迁怒于教练；我们指出是因为碳氟化合物的增加而导致全球变暖；我们会因为所犯的错误而抱怨自己。我们也能从诸如 你想干什么？ 你为什么这样做？ 等尖刻的问题中听出隐藏在其中的抱怨。

我们都不乏抱怨他人的时候，有时候抱怨是有益的，然而习惯性的抱怨会演变成一种综合征或者一系列令人不愉快的症状。抱怨综合

征包括各种各样的牢骚、责怪、挑剔、找茬儿、指指点点、抱怨、非难、凌辱、诬蔑、争吵、吹毛求疵、中伤、斥责、嘲笑、轻视、污蔑、诽谤和自我封闭等，这些情况都可能因人们不加思考而出现。

当然，适度的抱怨是必要的。缺少了诸如各种行为规范在内的社会标准和行为准则，恐怕要天下大乱了。

欢迎进入不抱怨的世界！

我们先给抱怨下个定义：抱怨是指以抱怨别人获得理由来逃避责任。当我们抱怨时，（1）我们依赖某种行为标准和规则；（2）以这些标准衡量行为；（3）以各种责任程度为基础，为违反规则而接受或免除惩罚。抱怨的过程是更大的社会性 后果 的一部分 。一位实用主义者的说法很恰当， 我们需要遵循合理的行为规则，因此，我们需要明智的标准和方针以确保我们在社会中的生活长久安逸。 我们需要用奖赏或惩罚来保证这种秩序的执行。抱怨是这种社会性矫正过程的一部分。这种社会性矫正过程包括批评、处罚、惩罚和抱怨等消极后果。实用主义的观点主张抱怨既可使人推诿责任，又可使人遵从众所周知的和广为接受的规则，例如，恰当、实际而又具有建设性的批评有助于规范行为。

一些人因惧怕非难和抱怨而麻痹自己。我们通常会用同情、怜悯、宽恕、宽容、容忍、善意、仁爱、敏感、公平和公正之心来平衡这些由抱怨引起的恐惧感。在考虑抱怨和结果的时候，我们也应该注意一些情有可原的情况。一个人因开会迟到了就会抱怨交通堵塞。如果这个人平时很少迟到，那么他的话可能是真的。但有一些用于免受抱怨的借口却是不可信的。例如，沃利将动手打了妻子归咎于自己喝醉了，但谁让你喝酒了？

何为过度抱怨?

抱怨能够规范人们的行为，维护社会的秩序。例如，一个人因闯红灯而导致一起交通事故，那么他的这种行为就会受到大家的一致抱怨。如果你有拖延付款的习惯，那么你就要为自己的信用度受到影响而负责。

如果我们每个人都能根据这种更加冷静的观点给予或接受批评的话，那么抱怨就不再是一种由情绪影响的过程了。但实际上，就像每个人都知道的那样，抱怨有时会有一些过分。如果我们对某人所犯的错误妄加抱怨、肆意攻击、横加批评，那么我们的抱怨就过分了。如果人们想要增加欢乐、建立融洽的人际关系或减小压力的话，那么理解及缓和这种过度的抱怨或许是最重要的事情。可以预言，消除过度的抱怨可以减少争论，人们的生活会更幸福、更美满。

过度的抱怨不会带来任何有建设性的东西，它只能降低解决问题的可能性，破坏积极的人际关系。所以，防止抱怨过度的思想是非常重要的。当你读完这本书的时候，你或许会很快辨认出过度抱怨的思想，并十分自信地缓解由它带来的压力。

更加危险的过度抱怨不是人们所犯的错误或过失，而是人们之间无休止的抱怨。当你抱怨一个人的时候，你总能找到理由证明对此人的报复行为是正当的。还有更偏激的，下面就让我们一起看看阿道夫·希特勒对他所憎恨的吉普赛人、犹太人和斯拉夫人的观点吧。他认为犹太人是世界上最卑劣、最邪恶的民族，所以对他们进行了惨无人道的大屠杀。希特勒的弥天大谎在他的集团里始终保持着不容改变的地位。当我们问 一个复杂的民族问题怎么能仅仅用一种方法来解决呢? 的时候，希特勒的抱怨过度就显而易见了。

有时我们会被激怒，这种感觉的直接表现方式就是抱怨。比如某人冲撞了你，你会想， 这人是不是有毛病? 从抱怨的话中也能感觉到别人被激怒了，诸如 你非要到最后才做这件事吗? 还有其中暗藏着嘲

讽的，比如 你真的别对他抱太大的希望 ， 他已经过时了 或 他们就是那样懒 。

虚伪的抱怨是一种令人十分气愤的过度抱怨。为了获得不公平的优势或逃避责任，人们总是错误地抱怨他人。这种攻击思想普遍存在于现实生活中：教授靠贬低同事而不公平地获得了项目，罪犯因自己犯了罪而抱怨社会，等等。

显然，过度抱怨不利于我们建立良好的人际关系。最为典型的是，它是受愤怒驱动、以抹煞他人的个人利益为目的的。即使是稍微涉及过度抱怨的领域也会破坏人与人之间的关系，产生不好的影响。就像培养疫苗能够提高人的免疫力，可以预防各种流行性感冒，从而保障人体健康那样，远离过度抱怨的想法将会促进人际关系的发展。

过度抱怨和曲解

抱怨可以说是由误解引起的，它普遍存在并用来掩饰现实。这些思想状况包括夸大或过于笼统地妄想，要求不可能得到的东西，以混淆的观点看待生活等。例如，利兹期望自己的男友把他们的约会地点订在一家浪漫的餐馆。当她发现男友在是否去浪漫的餐馆这一问题上与其观点不同时，抱怨其没有 品位 ，没有顾及她的感受。在她看来，她男友的错误在于他破坏了约会的气氛。

利兹完全忘记了她是如何被之前与别的男人约会的梦把心情搞糟的，她把自己陷入了一个抱怨想象和双向思考的陷阱中。她认为只存在两类餐馆：浪漫的和不浪漫的。她还认为如果男友带她去约会的餐馆是浪漫的，那么这个男人便值得她爱；如果约会的餐馆是她认为的不浪漫的那种，那么这个男人就应该受到抱怨。从这一步开始，她把这种抱怨加以想象，认为这种约会是该被抱怨的。由于人类的多数行为是一个连续的整体，那么在那些有争议的地方就有义务说明，在这种情况下，一味地抱怨会显得很愚蠢，尤其是当利兹对约会地点的定义是主观性的、她对于约会的责任对男人而言是不清楚的时候。

抱怨的想象与暴力(1)

美国文化是抱怨的文化。当抱怨的过程包括轻视、谴责、贬损、轻蔑、被驱逐或者使人丧失人性的时候，抱怨已经被列入了不必要的想象中。暴力就是这种抱怨想象思维的可能后果。

暴力的心理是复杂的，它包括自我的关注和抱怨想象的思维，这些都会产生敌对的情绪。这种过程包括会使人失去人性，它会使口头和心理的抱怨与暴力成为正当的理由。鲍勃认为朱迪对他不够忠诚，但他并没有事实根据。然而，他却固执地认为他这种想法是正确的。一天朱迪回家晚了，当时他看她就像是一个 骗子 ，在他看来，她的晚归就是他的理由。由于把她看做下贱的人，因此，他认为逼迫并严厉斥责她是个 骗子 是正当的。

没有这种抱怨想象思考行为的话，社会在很大程度上会更加安全。烦恼与挫折虽然还会存在，但某些事情将不会轻易被容忍。然而，如果抱怨的想象能减少的话，那么虐待和暴力的事件就会大大减少。

暴力的备用解决办法

我们怎么解决由于抱怨而引起的暴力呢？根本不存在完美的答案，但是我们的确可以减少暴力的发生。

关心他人的人很少会把抱怨加以想象或付诸于暴力行为。理解和容忍对于去掉这种抱怨的有害形式会大有帮助。这种意识的状态是可教授的、可以学会并具有感染力的。

对于那些以技巧解决自我情感问题的孩子们，他们会学习建立牢固的自我概念，建立自我高效的感觉（指那种具有组织、管理能力以及向着积极目标努力的能力），学习于冲动和行动之间找出原因的能力，学着建立对挫折的忍耐并且建设性地提出他们积极的兴趣，学会同他人有效交流并拓展他们的积极行为，进行自我挑战。这些孩子很

少会具有将抱怨扩展的思维习惯，也很少会采取暴力去解决他们的问题。

这本书为成年人对控制抱怨扩展提供了一个方法和固定的模式，通过这些知识，你在以后面对过度的抱怨时有更好的选择。本书同时还提供了以理性的观点去看待值得抱怨的行为的方法，用可行的方式躲避由于过度的抱怨而给我们自己带来的伤害。

逃出抱怨的多重陷阱

抱怨陷阱是一种由于无益的抱怨和逃避抱怨的习惯而自设的自欺欺人的陷阱。

抱怨陷阱有许多不同的形式。有的是外在的，比如由于我们自身的缺陷而抱怨他人；另一些是内在的，我们并非仅仅承担责任，还用过度抱怨为自己开脱，或者给自己本应受到抱怨的行为找些毫无意义的借口。这其中有些反映了对抱怨的恐惧，有些导致了麻痹自己和懒惰，但是无一例外出于个人义务和思想、情感及行动的责任而倾向于为自己辩护。一旦你学着辨别这类陷阱，你就很少会被愚弄并掉进他们所设的陷阱中。请看以下事例：

至善论者型陷阱。一些人把坚定的信念、权利、作用和必要条件强加给自己和别人。当人们把这些严谨的标准延续下去，完美主义者首先是被抱怨的对象。千里之堤，溃于蚁穴。在这个世界上，稍许的疏忽都可能导致一场灾难，而后抱怨就接踵而来。如果你掉进了这个陷阱，就只有依靠诚实地判断你所希望的是期望、观点还是假设而启动你的逃生之路。你有机会发现你要表达的观点与事实不相符。

政治型陷阱。那些企图将所有好的东西据为己有，而将所有错误归咎于他人的人已经陷入了政治型的抱怨陷阱。政治家们的初衷是好的，当东窗事发的时候，他们会使别人处于更加不利的处境从而转移他人对自己的注意力。当你旗开得胜后，你将发现想象会超越你的自我发展。为了跳出政治型的抱怨陷阱，你应当接受由于自己的过失而引起的责任，并把它们作为自我发展的阶梯。

利己主义型陷阱。一些人陷入了利己主义型的抱怨陷阱。如果你属于这一群体，你或许会遵循史蒂芬·波特所采用的胜人一筹的方法。由于别人存在缺点和毛病而抱怨他们，你将加快自负的进程，然而这种进程会产生错误的安全感。其他人暴露出的问题并不能使你的精神生活感到丝毫愉悦。

抱怨的想象与暴力(2)

为了跳出这一陷阱，请尽可能适当赞扬别人，避免他人有失体面。

强加型陷阱。当你感到自己站在世界之巅，你可以四处眺望并能洞悉每个人的快乐。你尝试用平常人的思维倾向去想象他人的想法和感受，并做出仓促的评价，这时，你就掉进了强加型的抱怨陷阱中。这里，你把自己令人讨厌的动机归咎于他人。例如，当一个骗子决定骗人钱财时，他会毫无根据地认为如果别人有相似的机会，那他们也会做同样的事。这样，受骗者就会因为别人有相似的动机而活该倒霉。为那些令人不可接受的事物寻找理由并避免受到抱怨，就产生了这种强加型抱怨。如果人们认识到并拥有自己的感情和动机，就可以远离这一陷阱。

掩饰型陷阱。掩饰型陷阱是指人们为了从自己的错误行为中解脱，而故意编造一些听着可信实则错误的理由。如： 没人那样教过我 ， 我觉得那样是被许可的 ， 如果天气不发生变化，事情就不会那样了。 这种掩饰令人保全面子。然而，如果把那些寻找掩饰理由的时间用在思考造成错误的原因并予以改进上则更好些。为了避免落入这种陷阱，最好为自己所做的一切承担起责任，而不是为自己开脱。例如，如果你忘了打电话，你只要老实说 我忘了 就行了，而不要责怪你的同事让你分心了。

否认型陷阱。否认有多种形式：一种是以积极乐观的态度来看待世界好的一面，这被称为 善意的否认 ；另一种是从心理上否认痛苦的现实、想法或感受。而更常见的否认是故意否认自己会招致抱怨的行为，人们常常把这种形式的否认作为免受抱怨的首选。如果你掉进了这种陷阱，当出现失误时，你就会说 这不是我干的 或 这不是我的错 。这种迅速而简单的逃避会减少你改正错误的机会。为了远离这种陷

阱，你要勇于承认错误并解决问题，而不应该为那些无谓的否认浪费时间和精力。

埋怨型陷阱。埋怨型陷阱是指人们陈述自己的爱好和兴趣时别人不相信自己，从而感到绝望和无助。这不是软弱的表现，而是一种高度操纵型的抱怨形式。这种陷阱有很大的负面影响，它常会使人感到孤立无援而且无助。要想远离这种陷阱，请听听圣托马斯·阿奎那的忠告吧： 改变我们所能做的，接受我们所不能的，并了解两者的不同。

沮丧型陷阱。当你落入沮丧型陷阱时，你会错误地认为自己很无助，甚至为那些你根本无法控制的事情而沮丧。由于很少有人意识到自责和无助这对矛盾，所以掉进这一陷阱的人们总是感到生活没有希望。为了远离这种陷阱，你要认识到自己总会找到一种选择，哪怕是为实施这一选择而迈出最小的一步，也说明了你有能力变革。

差劲的人 型陷阱。这是所有抱怨陷阱中最痛苦的一种。你抱怨自己，并因为你目前的状况而宣称自己是个差劲的人。这种抱怨的观念会把你囚禁在一种自欺欺人的状态中。如果你真是 差劲的人 ，你能怎样改变自己呢？那些远离这个陷阱的人们确保自己做恰当的改变，包括改变会导致这种错误思想产生的观念。

害怕被抱怨型陷阱。害怕被抱怨型陷阱出现在人们可控制的能力范围内，这个群体里的许多人都拒绝冒风险，除非他们能够保证成功。悲哀的是，一个有艺术想象力的人会因为害怕评论家们的品头论足而不敢发表自己的见解；胆小的店员也会因为害怕受到雇主的嘲笑而不敢把自己想到的可以节约成本的方法说出来。要躲避这个陷阱，应该寻找接受自己而不是拒绝的方法。

很多种情况下都会出现种种抱怨的陷阱。在恢复理智后，人们常常会否认自己所做过的蠢事。酒鬼便是一个典型的例子，他相信每个人都酗酒，并把责任归咎于工作、漏了气的轮胎或失灵的刹车，或归咎于曾有过的不愉快经历。在这个例子中，酒鬼为了给自己辩解，假装自己是受害者，声称自己喝酒是为了提神，为了忘却过去痛苦的经

历，或是为了减轻压力，以此来否认已经造成的问题。这些理由就如同坐在垃圾堆上，却硬说垃圾的味道闻起来像玫瑰花一样，是根本就站不住脚的。

警惕跌入抱怨的兔八哥陷阱

在现实生活中，我们可以找到很多人像乔尔·钱德勒在他的名作《兔子布雷尔》中所描写的那只兔子一样容易冲动，从而招致不必要的冲突，结果却伤害了自己。故事中描述兔子布雷尔在一个大热天向一只兔八哥打招呼，兔八哥没有理睬它。兔八哥的沉默让兔子布雷尔大失所望，布雷尔因而大声斥责那个家伙，并痛击它，结果兔子布雷尔掉入了陷阱里。布雷尔越是斥责，越是发怒，就陷得越深。

陷入这种 兔八哥陷阱 的人几乎从未正视过他们所面临的问题，其实他们是可以作出不同选择的。本来他们根本没有必要为此而冲动，可以很轻易地消除分歧，但他们在没有深入了解的情况下就作出像兔子布雷尔挑战兔八哥一样错误的决定。在这样一种头脑发热的情况下，他们几乎就没有想过这样做的后果。正像一对有名的 乡巴佬宿敌 哈特费尔德人和麦科伊人因很久以前的怨恨而长时间对立一样，我们可能已不记得矛盾产生的根源却仍在相互抱怨。

如同兔子布雷尔及哈特费尔德人和麦科伊人一样，并非所有产生的后果都会使人变得清醒。很多人尽管已经尝过恶果的滋味，但还是会重复着同样的错误。这些聪明人为什么会一次又一次地掉进同样的陷阱呢？以下列举了几种常见的原因：

自负的人往往不会当众承认自己的错误。

冲动对某些人来说已经成为了一门 艺术 ，他们在相似的情况下总是冲动，并一次次地 完善 它。

人们经常通过冲动来保护自己，逃避责备。这种为自己开脱的方法无疑使他们得不到任何的改进，也就无法改正错误。

我们经常通过向其他人发火来逃避责任。这样做会令人感到轻松或满足，所以人们乐意重复这样的错误。

有些人惯用不现实的眼光看待生活，过多地考虑自己，而拒绝承认自己的错误，因此，也就不可能得到其他人真诚的对待。

如果你承认自己和他人都有言论自由，能仔细反省自己的过去，并承担自己的想法和行为所应担负的责任时，你也许就不会像兔子布雷尔那样陷入与兔八哥之间令人厌烦的争论中了。

远离冲动的魔鬼

当我们掉入冲动的陷阱中时，我们就会莫名地冲动，而且肯定得不到任何好结果。要避开这些陷阱，最好的办法就是让自己的言谈保持在陈述事实的范围内。这样我们就能客观地陈述所发生的一切，也能冷静地区分自己与别人的责任。大家都非常清楚在陈述自己的意见时有哪些举动是容易导致冲动的。不同的人在不同的环境下所招致的惩罚也是不尽相同的。因此，如果你是在生气时有意打碎了一扇窗户，就算你更换了新的玻璃，也许你还是要为自己这种蓄意的行为而招致他人的训斥；如果你是在神志不清时意外打破了一块玻璃，你的责任就会减轻些；而如果你只是由于不小心滑倒而无法控制自己打破了玻璃，可能没有谁会因此抱怨你。有了这样的 保护伞 ，你就能保护自己，使自己远离别人的批评与抱怨。

发掘应对抱怨的潜力

美国记者P·J·奥罗克曾这样评论： 相信自由意志和个人的责任经常会带来很多烦恼，其中之一就是很难将自己的问题转嫁到他人身上。 要克制自己的冲动意识，就要约束自己的行为，不要让自己轻易动怒。但这仅仅只做到了一半。

不管你面对什么样的挑战，要真正享受生活的乐趣就需要保持清醒的头脑，保证自己的动机是正确的。要做到这一点，你就必须清楚地意识到自己所拥有的机会、所要面对的挑战以及在什么情况下会出现问题，这样就会有相应的对策来应付。学会如何去处理抱怨，然后，发现自己已经具备和可能具备的潜力，找到自己优秀的一面，进一步完善自己。在这些主要的潜力中，其中之一就是在你可能要冲动、要与别人争论的时候能克制自己，寻找恰当的方法让人们摈弃隔阂，通力合作。

不抱怨的沟通才有效(1)

没有公式能适用于所有充满怒气的抱怨。然而，你懂得越多，就能准备得越好，就越能用正确的和自我肯定的方式来沟通。

机械的思考会使我们的理智变得迟钝

下列这些短句有什么共同之处?

真棒!

是人都有毛病!

玩得高兴点儿!

欢乐的时光总是过得很快!

如果所有人都从桥上跳下去，你会怎么做?

这些话都是些陈词滥调，每天我们都用类似这些老掉牙的话来表达我们的意思。其中一些是用友好的方式来进行交流，例如， 事情进行得怎么样了? 也有一些是抱怨的话，其中还带有其他抱怨的意思。像用生气的语调抱怨道： 你怎么什么事情都做不好? 这其中隐含的意思就是说那人是个蠢才。

不论是我们抱怨他人还是被他人抱怨，通过分辨出一般的抱怨和那些习惯性抱怨的不同之处，我们有勇气去面对更尖锐的问题，而后如实作出回答。在这一章我们将要探讨习惯性抱怨并找出替代语。

你的大脑里堆着习惯性抱怨的垃圾吗?

老套的抱怨能让人们把他们想要抱怨别人的意思表达得淋漓尽致，特别是当每个人都已经习惯了这些抱怨的话时。一些老套的抱怨简单到只是一个词。比如一个骑摩托车的人在你散步时飞快地驶过，你连忙躲避那辆车并低声抱怨： 毛病!

习惯性抱怨有哪些表现?

说明：下面这36句是很常见的习惯性抱怨用语。如果你听到过这句话，请在 是 后面的空格中打勾；如果有人曾用这句话抱怨过你，请

在 事实 后面的空格中打勾。在此基础上，你可以在 感受 一栏写下你当时的感受和情绪。

经验感受

（1）你怎么就那么笨？是____事实_____

（2）你到底还能不能做完？是____事实_____

（3）你能不能做好一件事？是____事实_____

（4）你知不知道你在做什么？是____事实_____

（5）你这是怎么啦？是____事实_____

（6）你这是自作自受。是____事实_____

（7）你可真随你妈妈（爸爸）了！是____事实_____

（8）你真够丢人的！是____事实_____

（9）我走以后你会后悔的。是____事实_____

（10）你真让我笑掉大牙。是____事实_____

（11）你早就应该听我的。是____事实_____

（12）你别想那样做！是____事实_____

（13）你怎么还不明白？是____事实_____

（14）你不知道什么是更好的吗？是____事实_____

（15）你真是个白痴。是____事实_____

（16）你是干不了那件事的。是____事实_____

（17）你究竟在想什么？是____事实_____

（18）你快让我发疯了！是____事实_____

（19）就因为你，我才会得到这样的结果。是____事实_____

（20）你真不害臊。是____事实_____

（21）我没把你踢出去就是你的运气。是____事实_____

（22）如果你用一半的脑子想想，你就不会这样做。是____事实_____

（23）我警告你！是____事实_____

（24）你难道从来都没听说过吗？是____事实_____

（25）看看你都做了些什么！是____事实_____

（26）你知不知道你自己的位置？是____事实_____

（27）以前我已经告诉你多次了不要这么做。是____事实_____

（28）这是谁教你的？是____事实_____

（29）你为什么看什么都不顺眼？是____事实_____

（30）我已经跟你说过了。是____事实_____

不抱怨的沟通才有效(2)

（31）你真的疯了。是____事实_____

（32）你会遭报应的。是____事实_____

（33）你知不知道你正和谁打交道？是____事实_____

（34）你想对我怎么样，解雇我吗？是____事实_____

（35）你知道你在说些什么吗？是____事实_____

（36）你为什么不听听原因呢？是____事实_____

美国的文化充斥着抱怨，并隐含着过度的抱怨。上述习惯性抱怨一览表描述的这些让人烦恼的话，虽然并未经过科学研究证实，但你能运用它们来提高辨别抱怨的能力。运用普遍的抱怨原则能更好地消除误会和解决冲突。以上提问能帮助你提高意识，本书中的其他信息能帮助你在生活中远离被责备的角色，指点你积极地改变生活的际遇。

面对那些习惯性抱怨和良好的人际关系之间的不协调，你可能会面露微笑或报以嘲讽。当你没有直接受到那些习惯性抱怨的影响时，它们听上去好像是笑话或是喜剧的场面。然而，绝不要触摸到敏感的神经或者碰那个伤疤。这个建议用在当你正陷入麻烦中，想躲避或低调处理的时候。

对于一些习惯性抱怨，适当的解释有重要的意义。它能告诉你一些在你面对抱怨时应有的情绪，你会意识到下面这些关于观点起源的解释也许对你有用。

上述观点的起源

公元前1世纪，古罗马的演说家马库斯·塔赖斯·西塞罗曾说过： 因为你不知道在你出生前发生的事，所以有时你会像孩子那样想当时的问题。 类似的事情确实曾在我们自己身上出现过。如果我们对自己的身世知道得很清楚，我们就能更好地理解和改变我们现在需要改变的一切。面对习惯性抱怨你可能没有任何反应，但是如果你像绝大多数人一样，你就需要有一种健康情绪来保证你更好地理解和改变。

情绪起点分析法 能帮助你找到生活中常见的抱怨方式。这种分析方法包括以下5个部分：（1）认清造成你目前反应的原因；（2）确定这种反应所造成的后果；（3）回想你以前对于某种习惯性抱怨的反应；（4）找出这种情绪起点的意义；（5）通过对这件事的理解为现在和将来的生活作出积极的改变。

假定你曾经对抱怨套话中的第15条 你真是个白痴 作出过情绪激动的反应，在本分析法的第一部分，你会发现你为了避免受到批评而竭尽全力努力着，因为你害怕自己会被解雇或因为犯错误而受到斥责。在第二部分你可以推断出你有一种很强的规避风险的倾向。在第三部分你回想起你有个脾气火暴的叔叔曾对你的堂兄妹们用过这样的抱怨。你还记得当你因为犯了错误，叔叔下一个就要责骂到你的时候，你在一旁吓得畏缩着的情景。至于第四部分，你会由于自己的不理智、事情的不可预测性和犯的错误而受到这样的责备。即使你不是你叔叔指责中的主要对象，但在你的内心你也会自我责备的。在第五部分中你知道了通过规避风险而免于被人抱怨的做法是不现实的。

一般说来，一次令人痛苦而难忘的抱怨体验是不会有长期影响的。如果你在孩童时受到过接二连三的抱怨或是其他差不多的经历，而且如果你不加鉴别地用这样的字眼称呼自己，你就可能会因为这些话的出现而害羞或羞愧，或者会产生内疚和发怒的倾向，也许还会出现其他破坏性的情绪，比如说对现实的恐惧感（一种常伴有意志消沉

的焦虑或不安）。下面的练习能帮助你提高在处理常见抱怨方面的能力。

容易引起争端的常见反应

我们只能在脑海里重现往事，而在现实生活中一切往事都是不能再现的，但我们有能力处理当前发生的事情。下面有几条常用的可以用来应对习惯性抱怨或责备的处理方法：

继续亲自寻找他说的话伤害你的自尊心了吗？为什么？你具体怎样做才能在受到抱怨时保持自尊心？

即使你极少受到别人的抱怨，却仍然害怕因犯错误而受到责骂。为了去除这种恐惧感，你会对自己说些什么呢？比如说，你是否因为预测到最糟糕的事情可能会发生在你的身上而感到担心呢？如果是这样的话，想想可能出现的最好的情况，以及介于最坏与最好的极端之间一系列可供选择的解决方法。你一旦找到了很多可供选择的解决方法，就可以根据可能出现的情况而做好心理准备了。这样就不至于把可能出现的一种结果过度夸大，而使自己感到过分忧虑了。

有些人由于看到了他人被责骂的情景而间接地使自己有了一种对抱怨的恐惧感。由于这种原因，他们对极少会经历的受上级责难的情形产生了过度夸大的恐惧感。尽管自己本身并没有直接受到影响，但某种抱怨的想法足以让人担心起来。如果你也曾经目睹过这样的情形，一定要留意把这种间接的感受形式与你的亲身体验区分开来。

用抱怨的眼光评价一个人的判断力。假定这个抱怨的人说的是对的，你会同时意识到，把日常的错误转变成过分的抱怨是没有任何帮助的。如有可能，请纠正你爱抱怨的挑毛病。说这些话时，你发现自己也因为感到不公平而极度痛苦。下面的分析会帮你摆脱这种双重烦恼。

抱怨引发的双重烦恼

当成为被抱怨的对象时，人们通常会作出一些反应，有时甚至是过激的反应。首先，由于被误解而受到抱怨时，感到气愤和恼怒是正常的。其实，适度的挫折、苦恼、困惑以及不快能促进良性的变化。另一方面，这种情况与在此基础上产生的一种更加强烈的痛苦形成双重烦恼。你告诉自己不应该成为被抱怨的对象，然后开始感到气愤并讲述你气愤的心情，你就有了一种双重苦恼：原有的苦恼加上在此基础上产生的一种延续的烦恼。这种延续的烦恼通常会使你思索一些事情，诸如 这件事本不应该发生在我头上 和 我无法忍受了 等等。

如果一味地不停自责，那么某些双重烦恼就会转化为三重烦恼。假设你遭到错误的指控，你首先会感到气恼，然后就想 那是我的错，想必我已经做错事了 。这样就在一个难题上面又加上了另一个难题。这样的反复使你不能处理最初的问题 被错误地抱怨。因而，在双重烦恼中，第一个反应也许是合理的，当听到你自己不喜欢的事情时，你会感到气愤。这个过程的第二个阶段又增加了一重无聊的痛苦，到第三重，当我们意识到这个过程使我们无所适从时，我们开始自责。每一步都使我们离解决最初问题的轨道越来越远。

有个忠告是 认识你自己 （来自苏格拉底和特尔斐的神谕），它建议你做些事情来增强自身的能力 通过去掉双重或三重烦恼而消除一些不必要的压力。处理双重烦恼，接受你最初的反应。通过向它的合理性提出挑战来揭穿第二重烦恼的真相，进而揭穿第三重，不再反复地进行自责。

对他人的抱怨作出反击

如果有人直接对你进行抱怨，你应该怎么做呢？那些用习惯性抱怨用语责备别人的人在面对你的正当反击时是很脆弱的，因为他们的话过于概括、带有歧视性并且草率。我们来看一下在对付这些过度抱怨的论调时你能够采用的办法。

如何对付过度抱怨取决于抱怨你的人（你并不想与一个矛头对准你并对你进行抱怨的人发生争吵）。然而，你通常有一些选择，由不作出反应到采取一系列的行动。如果你选择表达你的意见来予以回击，那么下面是可供你参考的一些技巧。

直接阐明观点： 你的目的是想让我感觉你是个可怕的人吗？ （如果是，为什么？如果不是，为什么要这样做呢？）

重新调整重点： 如果我们有问题要解决，说 我拿不定主意 能使问题得到解决吗？

情绪反馈：你还可以提出情绪反馈，比如， 当我听到你叫我 白痴的时候，我感到很沮丧。 （注意：沮丧只是一个例子，也可能还有其他的情绪。）

寻求同情的回答： 如果你是我，有人错误地认为你很愚蠢的时候，你会做何反应？ （如果不用轻松的、注重事实的语气，问这个问题的风险可能会被别人当成浮夸或遭到挖苦。）

直接声明： 我无法告诉你应该做什么或不应该做什么，但你的评价会使我_____（请你填空）。

这些例子表明了缓和断言式抱怨或责备的方法。不过，有关如何回答习惯性抱怨用语的例子都包含着判断和风险。在人际关系的领域里，即使考虑得最周到的回答都可能产生意想不到的结果。可以用一些其他的话阐明事实，例如， 你让人搞不明白 或 试图和某人沟通就像是在和石头辩论 。我们会碰上各种各样的人，例如他有顽固的立场，并且善于干扰议事。

应该用一个充满抱怨口吻的抱怨去反驳另一个抱怨吗？这样做通常是没用的。例如， 你母亲就是这样教你跟别人说话的吗？ 这只会使冲突升级。

没有公式能适用于所有充满怒气的抱怨。然而，你懂得越多，就能准备得越好，就越能用正确的和自我肯定的方式来沟通。

对习惯性抱怨的合理反应

大多数人在听到用刺耳的语气说的 这是你干的好事！ 这句话时可能会退缩。这种语气和这句话会把人置于低人一等的和应受谴责的境地。像习惯性抱怨用语一样，一个人的语气和肢体表达也能传递出明显的带否定意味的信息。

怒气冲冲地说出的习惯性抱怨用语会加重抱怨的程度。像 啧 这样的表达传递了温和但仍然明显是谴责的信息。我们还听到过这样的谴责语气，它附和着说教者用老练的、自以为高人一等的语气说话。

典型的谴责信息常常通过身体语言表达出来。有些人耸耸肩膀，轻蔑地讥笑，紧皱着眉头，眼睛不停地转动，交叉着双臂，露出厌恶的眼神，避开别人，或者通过其他一些幼稚表现，诸如添油加醋地模仿和夸大他人的表述、声音、反应或面部表情来嘲笑他人。

对某人的非语言性抱怨行为有助于引起他（她）的注意吗？ 丹，你耸肩膀是不是想表明什么观点呢？ 苏琪，你皱起眉头又睁大眼睛，是想说什么吗？ 在这种情况下，你请别人解释问题。但是，当你唤起别人对非语言提示的注意时，某些人将会产生戒心。

你对于非语言抱怨提示的反应取决于你的能力、人际关系的好坏，以及你自己的心理状况。如果你镇定自若，毫不慌乱，自我感觉良好，并且能婉转地回答问题，结果很可能不同于那些唾沫横飞、满腔怒火的人。

当碰上一个气势汹汹、正在抱怨你的人，你感到要对自己负责并准备作出建设性的回答时，不要指望普遍流行的理由。习惯于过分抱怨的人经常是不会听这些理由的。尽管如此，你还可以有多种选择：你可以保持沉默；你可以确定什么是你同意的或是不同意的；或者你可以清楚明白地说明一下你与他人不同的观点。

美国第33届总统亨利·S·杜鲁门曾说过： 我从不让别人陷入困境中，我只说事实，但他们认为那是活受罪。 公元1世纪，一个达观的

奴隶埃皮克特塔斯说过： 一个人要寻找真理，必须先想到它是否适用于任何一个社会。 这说明他的头脑中已经有了自我觉悟。后来，到了20世纪，当代哲学家让·保罗·萨特在他名为 存在 的研究课题中，表达出 忠实于自我 在存在价值中是非常重要的。

继续亲自寻找，你将会发现一个真理：陈词滥调地过分抱怨是没有任何好处的。

逃脱抱怨的牢笼

与我们告诉小孩子要说实话恰恰相反，我们更多时候会尽量歪曲事实真相以逃避责罚。尽管如此，在事实与谎言之间，人们通常偏爱事实。

欺骗像魔鬼一样在脑海中闪现，为了逃避抱怨，它会以各种伪装进入现实世界。

一个男人出外旅行提早回到了家，他发现妻子正和一个陌生的男人睡在床上。勃然大怒的他吼道： 你怎么能和别的男人睡在一起！ 他的妻子说： 什么人？ 丈夫说： 那个人。 他的妻子说： 没有别人啊！ 在他们说话的时候，那个男人慌忙穿好衣服从窗户逃了出去。他的妻子继续问： 你说的人在哪儿呀？ 丈夫站在那里，开始怀疑自己了。当有其他选择的时候，几乎没有人去做会直接导致自己受到谴责事情，一些人甚至会用极其可笑的方式使自己免于受到谴责。

寻找逃离抱怨的缝隙

你一定经常听到这句话： 这该怪谁？ 即使你并不是天天都听到这句话，你也一定会看到许多否认事实和把责任推给别人的例子，或者你在自己的身上也能找到这样的习惯。

生活中从来就没有十全十美的事情，大多数人都会为此而争辩，有时会想： 为什么该我受责备呀？ 当我们犯下错误，也许是因为我们的判断失误，是记忆出了问题，是思想不集中，或是发生了意外。我们不可能通晓一切，因此有时候我们会缺乏某方面的知识。事实上，有许多合理的失误可以作为我们的证明、解释、借口。但是，人们也会故意地制造一些困境，然后用虚假的理由或者寻找某些渠道使自己从中解脱出来。

假如责备不是那么令人痛苦，我们也许就不必去寻找办法来解释我们前后不一致的或者该受到责备的行为了。但是，责备会导致痛苦和惩罚。为了避免痛苦和惩罚，人们只好用各种办法来躲避了。我们已经在第一章中看到了一些作为心理欺骗目的的逃避责备的策略，这些逃避责备的努力也包括转移批评、推卸责任、抱怨别人、妨碍进程、使之合理化、矢口否认、找借口、大事化小、争辩以及歪曲事实以逃避责任。豁免理论帮助我们懂得人们经常花大气力逃避责备的潜在原因。

该理论有以下这些假设：

我们生活在抱怨的文化里，在这里，过分抱怨的想法影响着我们的判断能力。

避免或者逃避责备是一种很强烈的人类社会动机。

有两种光线，一种很舒适，一种不舒适，绝大部分的人会选择前者。

豁免策略为人们提供了至少暂时能够逃避责备并保持良好印象的途径。

让我们来看一些豁免的策略，看看我们可以怎样来理解它们的意思：

这不是我的错。

我并不想那么做的。

没有人告诉我不要那么做。

我没有做过。

要不是因为 这事就不会发生了。

这些句子意味着什么？

这不是我的错 是一种很羞涩的否认。否认是人们用来防止责备的一个很经典的方法。当这种有意识的豁免策略成为一种个人爱好时，经常会引起彼此之间的裂痕。

我并不想那么做的 是一种希望获得宽容的恳求，它不带有任何负面的企图，只是对自己清白的一种很含糊的宣称。

没有人告诉我不要那么做 表明这个人在装聋作哑。

我没有做过 是一种直接的否认。

要不是因为 这事就不会发生了 是一种通过展示客观责任来否认自己的责任的方法。

豁免策略会产生一些华而不实的效果。你能够从逃避责备及其相关的事情上感受到这些回报。这样的强化作用将使这些策略很难被改变。这些豁免努力常常是部分或者全部获得成功，否则你就不会使用它们了。但是，多次保留颜面的努力将逐渐失去可信性。 如果我不是生长在这么一个不健全的家庭，我就不会去抢劫银行了。 生长在一个不健全的家庭也许是导致个人毁灭的原因之一，但是，并不是每一个来自于不健全家庭的人都会变成银行抢劫犯，这样的借口并不能使他（她）逃脱责任。

尽管豁免策略有时候能够收到一些成效，但这可能只是表面上的结果。相对于在无意中作出的欺骗，许多通情达理的人会把这种有意进行欺骗的努力看做更为严重的犯罪。

学会抵御抱怨的口是心非策略

为了逃避责备，在抱怨文化下许多人会作出符合逻辑的决定，尤其是当他们有意地参与到一些该受到责备的活动中时。这是狡猾地逃避责备的基本原理，它显示了抱怨的另一面。

当我们知道某些活动会受到责备时，我们给自己的理由有时与给别人的理由完全不同。桑德拉推迟做项目中她负责的那一部分工作，因为她告诉自己需要先进入情绪。但是当项目组问她拖延的理由时，她却告诉他们自己病了。

当人们寻求逃避责备的方法时，常常通过模糊事件、省略关键信息或者直接撒谎等方式以逃避责备和报复。例如，并不是所有拖拉的人都会说， 我晚交这份报告的原因是我不喜欢做这种不舒服的工作，我并不关心我的拖延是否会使别人落后，那时我关心的是我的感受，所以我推迟了。 相反，他们更喜欢说 我家里出了一些事情 或者用一些其他的虚构的理由或虚夸之辞，因为这些理由能够博得同情。当这些事情发生后，拖延者既逃避了惩罚又获得了一次机会。但是，由于豁免策略是不由自主的，它很难被察觉或者改变。主动努力来躲避公正的责备是一个限制其他选择的更为微妙的方法。

一种很常见的策略是把自己的诉求上升到追求 公平 原则的高度上。根据这一策略，参与了会受到抱怨的活动中的人们会企图诉诸 公平 来达到逃避责备的目的。由于 公平 （也就是公正、正确、无偏见和平衡）常被用来作为衡量行动准则和兴趣的尺度，这样的诉求听起来似乎很有道理。

这种诉诸 公平 的策略在青少年与其父母的冲突中最为典型。丹在一个聚会上喝了酒，之后他乘着酒兴开车回家。他一到家，他的父母就从他的呼吸中闻到了酒精的味道，告诉他以后不准再开车。丹马上表示这不公平并自卫地说道： 这是不公平的，我失去了开车的权利。

我姐姐和我做了同样的事但却什么也没改变。 丹的策略是用诉诸公平来为自己的错误辩解。

欺骗能够被感觉到吗？孩子告诉父母当时他正在一个朋友那里，所以不知道家里的猫是如何跑出去的。由于窗户是半开着的，父母也不能确定是谁的错，错在哪儿。如果父母把严厉的责罚平摊到每个人头上，假定是孩子打开了窗户，这个孩子可能会采取欺骗的方法来逃避惩罚。

人们为什么欺骗，为什么诚实，我们能够总结出什么吗？没有简单的公式来解释人们为什么那么做，但是，通常在我们理解了他们的感觉、思想和境遇之后，我们就能够解释他们作出的选择。

转移抱怨的焦点(1)

委婉是指使用温和的语言令我们从严酷的现实中解脱出来。委婉并不总是坏的，当没有人该负责任的时候，委婉可以被用来消除抱怨。例如：许多政治上的外交辞令就很委婉，这使得一些很糟糕的情况向好的方向发展，合理地化解了责难。有一段时间，人们把住在难民营、纸板屋、树篱下或者废弃车内的人叫做 流浪者 。这种标签只是昭示了人们对这部分人的忽视。 无家可归者 没能表达出 流浪者 的特征。消除一个抱怨标签在某种意义上有它的好处： 流浪者 的意思很模糊，没能表达出他们露宿街头的不同原因。这些人里有些有心理上的陋习；有些人有严重的精神错乱；有些人还有智障，几乎没有获得工作的希望；有些人则逐渐丧失了他们获得美好生活的雄心壮志，取而代之的是一天又一天地得过且过；还有些人因为经济不景气而失去工作。

失去家园可以归结于许多彼此相关联的原因，然而 无家可归者 恰如其分地缓解了与 流浪者 相关联的抱怨和侮辱的意思。

缓和的语言也能够误导，转移那些应该受到抱怨的事情的焦点。把可卡因描述成一种无害的娱乐或者临时性的爱好，这样你就能够临时逃避严酷的现实。事实上，可卡因能够通过影响心脏的跳动而致命。吸食可卡因的代价是高昂的。有些人在心理上的确需要这种物质，可卡因能转换成重要的神经素，该神经素作用于大脑使人产生生活幸福快乐的幻觉。

希特勒曾经使用 最后的方案 来粉饰他的谋杀。 对付极端偏见 或者 从地球上消失 成了 谋杀 的委婉说法。在商业活动中让董事会来做决定的 风险分担 也是一种把责任模糊化的委婉做法。委婉从另一个方面来说，也是一种该受抱怨的行为。

抱怨也能杀人于无形

那些居于权力宝座上的人有许多办法使自己免遭责备，那些方法就是他们的豁免策略。英国国王亨利二世说： 谁能让我不再受这个烦人的牧师的纠缠啊？ 他的4个骑士就把坎特伯雷的大主教托马斯·贝克特杀了。亨利可能会辩解说他不该受到责难，因为他从来没有直接下令让他们处死贝克特。

另外一个亨利，也就是国王亨利八世，与理查德·里奇合谋除掉提反对议案的改革家托马斯·摩尔爵士，并以那个提案为由对摩尔进行审判。这样的事件是借助于一个看似高尚的借口来进行谋杀活动。

目前在我们充斥着抱怨的系统 政治系统、经济系统、社会系统中，操纵某一系统的人总能使自己免于遭受责备。豁免策略的模糊性和官僚政治的口是心非，成了很普遍的转移责备的方法，这与传统中人们通过隐瞒事实，不让别人获取信息，或是把手指向别人以逃避责备是异曲同工的。但是，在奸诈之风盛行的情况下，一些做决策的人甚至会有意识地作出导致人们面临伤害或死亡威胁的决定，然后矢口否认该决定的有害影响。从根本上来说，这是不留痕迹的杀人伎俩。让我们来看看这些戴着手套杀人的例子吧，是骗人的政治意识形态使决策者免于严重的司法指控。

戴手套杀人的运行模式是由高级官员决策，通过各级组织向下推行使人受到伤害，甚至致人死亡。政策制定者将自己置身于他们的决策所造成的影响之外。

戴着手套杀人的行为在烟草业中表现得可谓登峰造极。当烟草公司有意地卖出使大量吸食者寿命缩短的烟草产品时，这就是一个戴着手套杀人的选择。几十年来烟草企业一直声称吸食香烟只是一种个人选择，他们对宣扬和贩卖烟草制品的决定不承担任何责任，而是这些死于与吸烟有关的疾病的人该为自己的选择负责。这种把过早死亡的责任推给受害者的豁免策略，其做法存在严重的缺陷。然而，直到1997年，利格特集团才承认吸烟会使人上瘾，还可能致癌。1999年10

月，菲利普·莫里斯烟草公司也承认吸烟对健康有害，但这两家公司仍继续着他们制售烟草的政策。

自20世纪30年代以来，对吸烟和疾病之间存在联系的研究活动就一直没有停止过。其中吸食烟草上瘾的数据最为引人注目，而这一点大概在17世纪就已经为大家所熟悉。这样的话，烟草公司把吸烟定义为纯个人的选择就显得越发勉强了，尤其是他们还赞成大打广告战来引诱年轻人加入吸烟的行列。

转移抱怨的焦点(2)

经验表明，人们会在生理上和心理上对尼古丁上瘾，他们成为一个共同体而存在。一些人则更容易受到与吸烟相关的疾病的困扰。在美国，每年大约有400000人过早地死于与吸烟有关的肺气肿、冠心病、肺癌以及其他癌症。最为可怕的是，这些与吸烟有关的疾病常常使人卧床不起、痛苦不堪、花销高昂。但那些烟草制造公司的高级职员、主管、拿工资的工人等仍在一定程度上认为，没有明显的证据表明吸烟会造成伤害或上瘾，他们将继续从事戴手套杀人的勾当。

芝加哥的雷文斯伍德医院则上演了一场异常悲惨的事件，该院的医疗官员以政策为由为自己的行为逃避谴责。事情是医院拒绝治疗一个15岁的少年克里斯托弗·罗塞，他当时被枪击中，倒在距离医院门口大约35英尺的地方。院方宣称这样实施急救会违反医院对待急诊病人的相关政策。克里斯托弗中弹倒在医院外面，直到芝加哥的警察赶到才把他用车送进该医院，而院方人员还因此而强烈抗议。但不幸的是太晚了，男孩已经死去了。而在数月以前，院方人员也以同样的理由拒绝抢救一个被汽车撞倒在医院门前的小女孩。

该医院的主治医生布鲁斯·麦克纳尔蒂博士说，当时医院正在等待急救车把男孩送到另外一个外科诊疗中心，但急救车来得太晚了，言外之意该受到谴责的是急救车。医院领导声称： 我们的员工将对每一个需要照顾的人提供帮助，包括那些毗邻医院的周边地区。 警察注意到，当男孩倒在地上生命垂危的时候，医院的工人正在外面吸烟。麦克纳尔蒂博士却说，医院的员工们在繁重的工作任务下超乎寻常地忙碌。然而，当克林顿总统了解了整个事件后，宣称要撤销从联邦基金拨款4800万美元给该院的决定，除非该医院同意不再抛弃那些需要紧急救助的病人。

雷文斯伍德医院为保存脸面所做的努力是难以服众的。把政策置于普遍的道义之上的简单行为，只能说明其借口的贫乏。运用这种政

策的结果同样是戴着手套杀人，在这种情况下，没有人受到谴责，而那失去的生命只能由 政策 来承担责任。

18世纪德国的物理学家和哲学家G·C·利希滕伯格曾经说过： 在我们抱怨别人以前，应该先看看他是不是不可原谅的。

人类具有发明创造的思想，因此，我们可以找到一些方法从自己所造成的后果中解脱出来。然而，如果我们真的清白无辜，我们一般可以通过事实、证据和逻辑使自己合法地从受责备的境地中解脱出来。如果我们确实该受到责备，那么我们应能接受责备，但这被证明是一种冒险的做法。如果你背叛了一个朋友对你的信任，你将面临的是失去这份友谊。为了合理地逃避责备，我们会施放一些烟幕弹，提供一些含混的或者空洞的借口，假装制造一些争论，改变主题，表述含糊其辞，重复，掩盖或者否认明显的事实。

豁免策略并不是畅通无阻的，但是种种尝试所提供的信息再清楚不过了：尽力寻找方法以避免反对、罚款或者惩罚。与我们告诉小孩子要说实话恰恰相反，我们更多时候会尽量歪曲事实真相以逃避责罚。尽管如此，在事实与谎言之间，人们通常偏爱事实。

我错了 这句话的作用很大。大多数人都可以辨别出到底谁把事情搞糟了，因为我们每一个人都可能做错事。勇敢地承认错误将增加个人的可信度，并且提供完善自我的机会。

打破自责的锁链

抱怨命运很有诱惑力，但那些相信自我完善的人们会用另一种负责的态度来进行选择。他们把精力放在找到解决个人问题的方法上，然后直面挑战并采取行动，以此作为完善和发展自我的途径。

结局与原因偏离，得不到任何教训。

案例

棒球比赛到了最后的第9局，已经很乏味了。有两个人已经出局了，现在的比分是3 2。投手把眼光盯着接球手，又转向击球手，抖擞精神，猛地投出一个曲线球。砰！棒球飞向空中，最后被看台上一个球迷得到 本垒打。比赛结束了。我们可以猜想投手在决定投曲线球时的动机，但是棒球最后还是飞到了看台上。失利方的球迷抱怨说他应该投一个快球，并因此下结论： 快把这个没用的家伙赶出球队，是他导致了球队失败。

谁该受到责备 的问题应该基于是谁或者是什么导致了不希望看到的结果。事件的发生一般都有其原因，如闪电击中了森林中的树。而其中一些既有人为因素也有自然因素。例如一阵风把放在二楼窗台上的铝盘吹到楼下，把邻居的猫吓了一跳等。我们可以抱怨是风吹落了铝盘并惊吓了猫，我们也可以以其他方式找到导致这种结果的原因，如：是谁把铝盘放在窗台上的？新闻对诉讼案件、危机、丑闻、灾难、犯罪或者惨案等的报道究竟在多大程度上增加了我们对抱怨的敏感度？他们也鼓励那些充满抱怨思想的因果解释吗？

谁该受到责备 的问题与我们对抱怨的评价密切相关。正确地评价抱怨，是正确行动的第一步，即使矛头指向的是我们自己。另一方面，当不希望的情况发生后，我们通常会拼命地找一些人或事情进行抱怨。有时候我们抓到的只是最直接或者是最方便的替罪羊而已，而这就会阻碍我们采取正确的行动。

谁该受到责备?

经过多年的发展和测试，时间飞船在发射场仍巍然屹立着，一闪一闪发着光，搭载的5名机组人员正在等待出发。他们听见倒计时开始了：10，9，8，7，6，5，4，3，2，1 发射，于是飞船像一个巨大的投掷物被磁力吸引着绕地球按逆时针方向飞向时间的起点。

眨眼间，飞船脱离了地球大气层。它现在处于2亿年以前，机组人员也一样处于那个时代。船长布朗命令 着陆 ，经过几小时对植物的检查，做动物的电子图像，他们抓到了一只小恐龙。生物学家简测量了一下恐龙的体温，千真万确，恐龙是热血动物。然后她把恐龙放了。任务完成了，机组人员返回飞船，简按了一下按钮，钛合金门就滑向密封的位置。在机组人员进入自己的太空旅行服中后，布朗开启了反极性按钮，飞船开始发出响动，然后被磁力吸着按着顺时针的方向飞行，并且速度越来越快，最后穿过时间隧道回到发射的地方。当机组人员走出太空船，他们发现眼前是一片贫瘠的山地，有稀稀疏疏的几棵树、小小的黄色蜥蜴、怪异的绿色鸟和巨大的像蛹一样蠕动的红色动物。这些动物把蜥蜴群赶进一个容器里，而其他很小的有鳞片的黄色动物则四散奔逃。他们被这一切惊呆了，布朗说： 我的上帝，我们已经把时间抹去了。

通过这个荒唐的时间隧道的故事，我们可以得到一个结论：如果你混淆了自己的过去，你可能就改变了自己的未来，或许会使结局更糟糕。当然，你不得不假设所有的事情都是彼此相联系的，每一个很小的事情，或者看起来毫不相干的行动，在经过一段时间后都会积聚能量，直至看到最后的结局才能了解那些戏剧性的变化。这并不能作为普遍真理，因为在宇宙中，每一秒钟都发生着亿万个微小的变化，每一个变化都有一个戏剧性的长期效果。我们只能希望会毁灭这个世界的微小变化被那个能够拯救世界的人遇到。但是， 微小的变化 在时间 原因 结果的链条中也是异常有效的。就像在14世纪，当跳蚤和老鼠

通过商人们的船把黑死病从亚洲带到欧洲后，这一变化夺去了当时25%~50%欧洲人的生命。对待微小变化，最大的挑战是把那些相关的和无关的、会产生影响的和不会产生影响的事件分隔开来。

让我们回到我们的故事中吧，抱怨布朗、机组人员，或者那些把他们送到太空的人就很公平吗？不管爱因斯坦的相对论如何解释，时间一直是向前的，永远也不会倒退。因此，我们的时间之旅只是一个假想的因果故事而已。与此不同的是，诡辩者们通过歪曲事实，用自相矛盾、似是而非的话来进行欺骗。

别陷入困果抱怨的怪圈

抱怨别人一定要有理由。但是，原因并不就是可见的或者很实在的。就像哲学家吉尔伯特·赖尔观察到的，许多事情完全是在 大脑受到威胁 的情况下发生的。下面的故事将向我们讲述假想大脑受到威胁后引起的因果抱怨的事例。

莱斯莉在玩飞盘的时候，意外地把飞盘扔在了邻居家的篱笆上。当她走向邻居的家门时，她想： 他们如果看到飞盘把他们的花碰掉了一定会生气的。 她又想： 这只是一个意外，他们应该知道。 经过进一步的思想斗争，她想： 他们总是表现得很不理智，如果他们因为飞盘的事和我吵架，那我多冤枉啊！ 在她敲门的时候，她越想越生气。她的邻居打开门向她打招呼时，莱斯莉却突然说： 你们为什么那么卑鄙？ 然后就急急忙忙地跑开了，留下她的邻居在那里不知所措。

在这个虚构的故事中，是什么导致莱斯莉发怒的？是因为飞盘飞到邻居家的院子里吗？事实上从一开始就是她自己引发的事件，但她为什么还要抱怨邻居？是什么引起她对邻居反应的预测并很快郁积在心呢？简单说来，这是因为她的意识中感受到了一种威胁， 飞盘事件因为自己臆造的责备而恼怒，继而把自己的不满发泄出来。赖尔提醒我们说这样的威胁叫 先入为主 。

我们应该告诫自己不要在头脑中臆造这种不受欢迎的责备后果。例如，语言和想象会把很小的事情变成大的危机，或者把严重的事情弱化成小的事件，诋毁现实，或者在头脑中产生一些似是而非的念头。赖尔提到希腊哲学家泽诺·埃勒用似是而非的东西来逗乐的一些事情。泽诺说当你把箭射向一个靶子的时候，如果箭只飞向离靶心一半的距离，到达后再继续前行到所剩距离的一半，之后再次到所剩距离的一半 依此类推。按照这种模式，箭永远也射不中靶子。

泽诺的似是而非的故事展示给我们一种精神世界里的因果事件，这里是用语言的游戏代替赤裸裸的现实。例如，用箭射向靶子将导致

箭在空中飞行，一般在几秒钟之内，就该射中一个目标。泽诺会站在靶子的位置上吗？当然不会，一支方向性极佳的箭会射中他，就像他所知道的那样。但是，在思维的海洋里，我们可以努力构建一个超现实的世界，这个世界可以超出现实世界的藩篱。因为这种欺骗带有很高的技巧，同时精神上的因果链很难被戳穿，尤其是在哲学领域，因而想要把事实从诡辩中分离出来，需要有清晰的感知能力以正确处理大脑中存在的威胁。

弱点不是抱怨的理由(1)

人类的罪恶、缺点、脆弱、弱点和过失是普遍存在的，并且大多数是他们自身具有的。幸运的是，我们可以减少这些会导致不幸后果的抱怨，虽然我们绝不可能做到完美。

理解人类的弱点和过失要比否认它们更明智。

马克·吐温写道： 我一生中有很多问题，但大多数都没有发生。他幽默的言语反映了人类的一种很正常的倾向：人们实际上在不同的时间里虚构着谬误，轻视自我。因过分烦恼而产生问题是人类的一个显著的特征。幸运的是，我们有很多好的能力可以改正我们以前犯下的错误。

人类的罪恶、缺点、脆弱、弱点和过失是普遍存在的，并且大多数是他们自身具有的。比如，人们常常由于健忘、假想的过错、暗示以及迷信的想法而自责或者被他人指责。幸运的是，我们可以减少这些会导致不幸后果的抱怨，虽然我们绝不可能做到完美。

弱点一：健忘

你是否曾努力地回忆一个你曾经认识的单词，这个单词曾经在你的记忆中根深蒂固？心理学家称之为语言提示现象。你是否曾驱车行驶在高速公路上，由于全神贯注而忘记了在几分钟前发生的事情？你是否在餐馆里就餐时把伞放下，走时却忘记拿？你是否忘记了把钥匙放在什么地方？你是否会记不起别人刚刚向你介绍过的某个人的名字？虽然你有很深的洞察力，是否又很快就会几乎全忘了？忘记伞、钥匙、名字和想法常常是由于精神不够集中或者由于某件事情的发生导致了记忆的中断，因为记忆在正常情况下是容易被打断的。

记忆力，尤其是短期的记忆是脆弱的。像电话号码一类随意的信息，如果不进行复习就会很快在短期记忆里消失。有些人当他们受到了多种刺激，注意力被分散的时候，就很难集中精力或者进行记忆。这些刺激会妨碍大脑对发生过的事情进行记忆。例如，你是否曾经努

力地将注意力集中于某件事，然而被打断后忘记了你所思考的内容？那就是引发挫折的典型条件。

大多数人会承认自己难免遗忘，然而人们会普遍地因为别人放错了文件、钥匙、档案或者其他事情而抱怨他人，而这类理应受到指责的过错实际上是人们所自然具有的。当因为什么事情弄错而去抱怨别人，自己同时却在想 我不会忘记 的时候，一方面承认健忘的存在，另一方面却拒绝将它纳入可以被原谅的范围中，这样就存在着自相矛盾。作为验证记忆力容易发生错误的很好的测试，回忆一下你曾经参加过的所有多项选择的测验，这些测验都是基于你所读过和听过的信息。我打赌你不会100％正确。如果你在学校一直是100％的正确，那你是个很少见的特例。

尽管我们有时会忘记想记住的内容，但我们也能记住想忘记的内容。大脑具有保留记忆的能力。热烈的感情留在大脑中的记忆会比枯燥的课文中的某个章节留下的记忆更为深刻。尽管热烈激动的反应一般是短暂的，但即使在想停止回忆它们的时候，我们仍然能够把它们保留在脑海中。

通过回忆某个情感激烈的事件而重新点燃记忆的能力，说明了思考和信仰是怎样频繁激发起强烈感情的。当陷入过分抱怨的狂热想法中时，我们就会把像憎恨一样强烈的情绪凌驾于解决问题的判断之上。为了不让这种抱怨的想象蔓延扩大，必须找出改变这种抱怨语言的方法来改变情绪的状态。

弱点二：假想和抱怨

假想是指在没有支持和证据的情况下，想当然地认为某些事情是真实的。我们生活在一个有必要假想的世界中，其中多数的假想围绕在真实的周围。例如，假想你买的牛奶是消过毒的，你的汽车能启动，你坐的椅子不会散架，你头顶上的天花板不会掉下来，你最好的朋友在你危难的时刻会站在你那边，等等。这些信赖的假想源于你直

接观察的经验，因为重复的经验很少会不正确。然而当汽车不能发动的时候，假想在这种情况下就是错误的。

我们用假想来减少不确定性，然后得出结论，其中的一些结论正在付诸实施。一个二手车的销售员向你推销一辆一位非常讲究的银行家用过4年的汽车。当你观察到摇摆的车门和已经破碎的后仪表盘时，你就知道这辆车受到过撞击并且被重新喷过漆，这样你就会带着怀疑去听销售员的介绍。新的油箱和刹车片以及火花塞线表明这辆车的行驶里程超过里程表上所记录的3万英里。根据你的观察和推测，你会得出结论：销售员没有如实地介绍这辆车的状况，这样你就会到其他的地方去买。也许是你错了，但这些证据是无可辩驳的。

弱点不是抱怨的理由(2)

一些假想与自我期望有关。我们中的大多数人都希望拥有良好的上下级关系、有自己的隐私、得到认可、有成就感、自己是正确的，以及保持良好的形象。但当我们用假想的抱怨破坏了这种愿望的时候，它就会妨碍这些自我期望的实现。

假想的抱怨

假想抱怨是指假想他人做错了事情而应当得到报应。这种超感官的幻觉表明人们陷入了这种假想抱怨的陷阱中。超感官幻觉型的人设想他们自己的兴趣是普遍正确的，别人 应该 能够理解他们的想法并且参与其中。而这种幻觉被打破后，这些人就会不顾现实地抱怨他人缺乏敏感。由于大多数人不能读懂他们的想法，这种过分要求他人的人便会在很多场合感到慌乱、灰心丧气和烦恼。旺达的故事就描述了这种假想的指责是如何发生的。

旺达对洛伊丝感到愤怒。她认为洛伊丝 应当 知道得足够多，应当打电话询问她离婚后的情况。她设想好朋友会来询问，并且洛伊丝 应当 知道她很伤心（但是洛伊丝没有这样做）。旺达由此得出结论：洛伊丝是一个自私并且不敏感的朋友。当洛伊丝打电话邀请旺达参加宴会时，洛伊丝听到了冷漠的拒绝。

如果你对某些事情反响强烈，那么你的情感会验证你的假想吗？有时会这样的。比如，旺达让她的自我原则凌驾于她的推理之上。她气愤地认为自己是完全正确的，她认为自己生气的感觉支持了自己的想法。如果旺达设想洛伊丝正被她个人的悲剧所困扰，并且会很感激旺达的帮忙，那么是不是会有什么改变呢？

感到自己没用的人会把自己定义为 没有价值的人 。这种假设的无价值毫无意义：定义不同于实际。托尼认为自己是一个没有用的且懦弱的人，因为他没有得到期望中的提升，成为他所在部门的领导。为反思这种设想，我鼓励他这样想：既然提升被证明是有益的，那丢失

了这种利益又会怎样呢？这样托尼就理解了失望与无价值之间是不同的。他的失望是对的，但他把自己定义为 没有价值的人 则是愚蠢的。

过高的期望(1)

朋友请我去看一辆古董卡车。我来到停满车的停车场中寻找那辆卡车，开始没有找到。嗨，终于找到了 原来那是一辆侏儒般矮小的卡车，它不比倒放的机动高尔夫球车大，而我寻找的是标准型号的卡车。我所期望的（预先所做的判断）是不真实的。

几乎所有人在他们的生活中都经历过期望，希望一种事情发生然而看到的却是另外一种。这种差别就类似于寻找那辆并不存在的大卡车。

一些期望可能会导致恼怒。例如，汤米曾对乔提到她曾在珠宝店里看到一条非常漂亮的项链。后来有一天，她让乔去买面包。当乔买回面包时，她埋怨乔没有买回她看中的那条项链。她是这样解释的，那家珠宝店紧挨着那家超市，况且她已经暗示乔她想买那条项链。她希望乔能知道那条项链对她而言很重要，并且她希望乔能领会她的暗示，把项链买回来给她一个惊喜。

我问汤米，为什么乔应该知道要买回项链？她回答说，任何一个体贴敏感的丈夫都应该明白并且应当去做。但我问她是否已经告诉了乔她的意愿，她说： 不，没有！ 我问她商店里有那么多项链，乔怎么知道她想要哪一条呢？汤米想了想，然后说： 那他本应该问我的。

当我们期望一件事情时，会在心底里有一个期望值。比如，你希望你的球队能赢。由于带着能赢的期望，如果你的队伍赢了，你会为之感到高兴；如果输了，你就会很失望。另一方面，当我们要求，需要或者坚持某个结果以满足我们自己的期望时，对这种期望的要求不会给我们留下多少可回旋的余地。就像汤米盼望乔能实现她心里的愿望一样，虽然她并没有告诉过乔她的想法。

跳出假设的抱怨陷阱

实际上，任何愿意把时间和思考安排得井井有条的人都会减少不必要的抱怨，也不会带有过分抱怨的想法。清晰的想法和假想的指责

是不能和谐共存的。你可以遵从下面4步来增加你进行清晰思考的技巧。

认识到错误的假设和要求所带来的期望会引起情感上的紧张这一因果关系。你可以把你的假设和期望写出来，然后把它们和结果进行匹配对应。这个练习将有利于你把错误的想法暴露出来。

利用假设学写可能的文字，并把假设条理化。例如 我认为这将会发生 这个结果，要么会支持你的预感，要么不能支持你的预感。

强调期望而不强调基于期望的想法。问问自己： 我是否做出了可能的陈述（期望），或者我是否对期望有着投机的心理?

当你猜想的时候，用 我猜想 这个词。这种变化就会把预期的希望从 必然 转为 可能 。在你对某事作出判断以前，通过训练自己说 我猜想 这句话，你就可以在模棱两可的情况下弄清事实，这种事实对有效的信息而言很重要。听到 我猜想 这句话的人会合理地认可或者不认可对于他们的各种假设。

弱点三：暗示、敏感、多愁善感

被暗示、敏感和多愁善感都会对移情、社会稳定和友谊的发展起作用。当任何一个因素变得过分时，这种3S的模式就会成为一种责任。

暗示（Suggestion）

暗示是会起作用的。当你看到一个冰淇淋的商业广告后，你会被诱惑着有种想去吃冰淇淋的愿望。暗示起作用的经典例子是安慰剂（placebo）。安慰剂是一种用来强化人们改善不良情绪的惰性物质。25%~50%具有焦虑反应的人在服用这种 糖丸 他们认为这是一种对抑制焦虑具有很好疗效的药物，这样他们的焦虑就会减轻，他们把这种变化归结于药丸的作用。但是暗示也会产生副作用。你的朋友告诉你看起来 病 了。这话说完后，你真会感觉到有点不舒服。一些学心理学的新生，在阅读变态心理学的教材时，会有一种被精神疾病所感召的担心。

孩子们生活在一个想象的世界中，其中的有些语言会导致错误事件的发生。听说过 坐在地上钓鱼 （坐在离池塘岸边有一定距离的地方）的孩子会认为鱼会从地里游出来吃鱼饵。一些孩子在听你说把盐放在鸟的尾巴上就能抓住鸟后，他们会拿着盐瓶子到处去追鸟。

过高的期望(2)

孩子们尤其容易受到暗示的影响。假如你告诉一群小孩外星人专门劫持那些流鼻涕的孩子，你再加上一些令人信服的细节，比如外星人是以梦的方式进入我们头脑中的，做梦便是被外星人劫持的信号。在这些听了故事的孩子中，会有一些孩子相信给出这些暗示的人的权威性。这些孩子会对这种暗示进行相互强化，这种被外星人劫持的话对这些孩子们而言就成为 集体的真实 。

受到暗示的人会被诱导而怀疑自己，并且会因为他们做不到的事情而自责。乔治告诉萨莉，是她破坏了他的性生活，因为她缺少激情。萨莉对乔治的话感到沮丧。她因为乔治指责她而憎恨乔治，并且感到乔治并不性感。其实是乔治编造了自我满足的谎言。

如果萨莉把这个问题想透彻了，她就会在意到乔治对她的指责没有任何用处，然后她就会帮助乔治找到他性障碍的真正原因。或者她可能得出这样的结论，即乔治对她的指责没有任何好处，但可能对解决问题起到促进的作用。相反地，对于乔治的指责，萨莉的反应更恶化了他们的性爱问题，由此增加了她对乔治的憎恨。另一方面，乔治也可能增加了对萨莉的指责，因为他感觉到了她的变化，并且认为她接受了他的指责。对乔治来说，简单地指责萨莉，使她接受指责，要比解释他自己问题的真正原因更容易。

敏感（Sensitivity）

敏感是感受发生在自己周围或者自己的感情与理想深处的变化的能力，也指对他人想法和情绪的以及你如何去影响他人细致感知能力。这种心理过程要求你分清诸如他人的感情、真诚及动机等问题。

如果你对某个情形感到不对劲，说明敏感在起作用。尽管这种敏感有存在的必要，但是过分的敏感会给一个人的大脑带来麻烦。过分敏感的人有着极其良好的协调情感的能力。他们倾向于指责他人伤害了自己的感情，或者因为想象中的缺点而自我抱怨，因而也容易产生

焦虑的情绪。他们使自己感到脆弱，因而令周围的朋友如履薄冰。因为对手预感的损失过分敏感，一些人会采取自我保护的行为，避免与他人进行亲密接触，而他们对于亲密的恐惧源于他们惧怕被抛弃和遭受损失。

多愁善感（Sentimentality）

多愁善感起因于对情感的理解，正如看悲剧电影时会哭泣，听到熟悉的歌曲会引起乡愁。当你的表现促进了你与对你很重要的人之间的关系时，情感是一种力量。但是当你感情脆弱时，多愁善感会阻碍这种关系的发展。

多愁善感会胜过理智并且会成为障碍。你会坚持留下某些物品，如一条旧毯子。基于万物有灵的这种想法，你会认为如果你扔掉了毯子，那它会感到伤心。结果，你会生活在一个杂乱的环境里，在这种环境中，你害怕扔掉被多数人认为是废品的东西。

功能不全的3S模式

过分暗示、敏感和多愁善感的人存在着把情形夸大以及感到脆弱的危险。作为易于受到暗示的生物，我们演绎了很多种可能，然后把这种演绎进行快速扩展，这种演绎是一种伪造的事实。正如我们自认为知道谁或者什么应该受到指责，而这些可能是根本没发生的事情。当对这种内在的暗示敏感时，当我们把毫不相关的现实生活中的细节编织成逻辑严密的、令人确信无疑的事实时，我们就把内心中的嘀咕放大成了怀疑。更进一步的是，当多愁善感强化了这种怀疑的时候，我们就会成为这些想法的附庸，而且当我们想当然的指责与现实发生冲突时，我们常常会感到震惊。

弱点四：盲目迷信

下面的例子具有什么样的普遍性呢？踩住母亲裙摆上的一条裂缝，然后弄破它？避免穿越一条黑猫经过的路？这些不可思议的问题的解决办法源于这样的暗示，即通过它，我们可以获得安慰，阻止不幸的发生。敲打木头、抓住一只野兔的脚或者在门口挂一个马蹄有什

么目的？这些是会带来好运气的做法。你带上像十字架这样的护身符时会获得什么？也许你可以恐吓吸血鬼。这些不可思议的信仰，其愿望是获得好处以及避免不幸与责难。不幸的是，这样迷信的想法同盲目的乐观和荒谬的宿命论差不多。

过高的期望(3)

我们每天都能见到迷信的例子。一些人穿同样的短袜希望获得 好运 。我们不去观看体育比赛是因为我们认为自己的到场会使自己一方输掉比赛，我们可能会用第六感觉来愚弄自已。如果我们远离赛场而且自己一方赢了，那么我们就会把这一切归结于第六感觉。不过，通过魔法般地回避某一事件就可以避免不想得到的结果，这种想法是不现实的，事实上能避免该结果与魔法般的解决方式毫无关系。

迷信的想法源于被暗示性。它用来解释现实，来对不确定性进行推理，祈求所希望的结果以及避免个人遭到指责。例如，在古希腊民间传说中有这种被暗示的迷信的例子。文献记载表明，很多希腊人有这种迷信的信仰，认为从天堂奥林匹斯山来的万能的神统治着地球。如果冒犯了神，神就会给下面的人降下灾难。因此，希腊人竖起纪念碑来供奉神以避免激怒他。神被看成是反复无常的，会对人类降罪并且非常吝啬。因此，对希腊人来说避免责难和毁灭是很重要的。当科学对自然现象有了真实合理的解释时，希腊人的这种不可思议的解释在西方文化中便消失了。但我们今天仍然能见到 巫师 ，他们宣扬可以预测未来。但是，同样是这些人，他们中的一部分在自己能够见到未来之前，会被便衣警察以行骗的罪名逮捕。

当我们进入完美主义论者的世界时，我们距离迷信的根源并不远。完美主义是一种缺乏冷静的哲学，是建立在简单的、没有被证明的假设之上的，这种假设的个体必须是完美的。完美主义在本质上与迷信有关：做错事情和感到压力是因为不完美，因此，解决的办法是达到完美。以这个主题为中心，有多种形式。一些人坚持他们自己认为合理但被证明不现实的标准。平均水平是C的人认为，得到一个B+会赢得声望和尊敬，若没有得到，则会认为是失败的。在这种情况下，分数便成为解决的办法。但这种内在的价值观比起那些认为穿越

黑猫经过的路会给人带来厄运的想法，也许并不正确，它只是听起来更复杂些而已。

夸大压力的程度、被打击的自我情感和主观的失败情感常常伴随着对完美的、假冒的、极端的和迷信的要求而来。不可思议的是，许诺能够避免责难，而迷信却是责难主要的催化剂。通过约束自己来达到一种结果，从而可以获得优异的成绩并享受生活，并不是必然的。因此，当生活变得不完美时，完美主义者首先就会进行指责。

让我们来看看另一个迷信的完美主义者的想法： 如果我总能知道如何说出正确的内容，用清晰的方式去思考，或者用有效的方式去行动那就好了，那么所有的事情就会变得好起来。 这样完美主义者的要求变成了寻找正确的 方法 。因为我们无从知道他人是如何对我们的言行进行反应的，所以这种观点建立了挫折和遭受指责的舞台。只要我们生活在变化的世界中，完美方法的神话就会像相信发怒的上帝会毁坏庄稼的信仰一样。

马克·吐温一语双关地说： 真理是我们拥有的最有价值的东西，让我们好好地利用它。 他当然故意表达了一种矛盾的看法。抱怨一般是令人不快的，因此，许多人唯恐避之不及。一些惊慌确实源自于对将要遭到指责的预想，而最终对于抱怨的神话般的解决方式和虚假的信仰推翻了对真理的利用。

摆脱无意义的负罪感

无意义的羞耻感、负罪感、指责和焦虑会让你惊奇得大张着嘴。这类负面的情绪是我们的 敌人 。

无规矩不成方圆。

唐娜走进房间，不安地坐在她的座位上。这是她第一次参加治疗小组的会议。参加这个新的小组能帮助她摆脱不安全感。小组的主题是忸怩，唐娜想找到如何使她从痛苦中解脱出来的方法。

唐娜经常会感到孤独和不安。当她安静地坐下来极力想不引人注意时，她痛苦地意识到了自己的这种情绪。然后她提醒自己不能让这种不安全感使自己感到挫败，她打算同这种情绪作斗争。然而这种决心没有引起任何的变化 她几乎做不到这样！相反，当她努力想走出自我的时候，她感觉到自己的心在怦怦地跳个不停，大脑开始变得麻木。然后她告诉自己： 不能再让它发生。 她希望鼓励能帮助她打破这种情绪的坚冰，因此，她强迫自己看着周围的其他成员。

当她开始注意别人时，她看到一些人在聊天，其他的人在读书，还有一些人在静静地坐着，但她还是感觉到心情麻木。她想象自己站在人群前，感到大家都注意到了她的存在。她明白这可能是种愚蠢的想法，但是她始终感到有点忸怩。

小组的组长走了进来并坐下，他作了自我介绍，然后讲述了小组将要进行的内容。他要求小组的每一个成员分别介绍自己，然后告诉大家自己参加的原因以及希望在这里达到的目的。当每个成员讲话时，唐娜集中注意力在想： 别人看起来似乎都有内容可讲，当轮到我的时候如果我说错了话怎么办？如果我表现得很差该怎么办？ 她感到自己要崩溃了。

轮到唐娜了，大家的目光都转移到她的身上。她犹豫了一下，定了定神，然后完成了她的讲述。然而她仍然能感到自己连脖子都红了，她的大脑感到晕眩。她经历了熟悉的羞愧感。 为什么我会犹豫？

她想， 我说话怎么这么口齿不清？ 她的自我怀疑开始蔓延，她认为自己把自己愚弄了。她预感到大家会拒绝她，因为听起来她似乎没有讲出什么想法，然后她想到她肯定会让大家失望。她认为自己会再次由于犹豫而打乱了大家的计划，由于没有什么值得说的内容而浪费了大家的时间。她认为因为这样的挫折自己应该去死。而此时，小组里没有一个人注意到她在想什么。

这种情形对你来说是不是听起来很熟悉？这种基于忸怩、羞耻感和负罪感的自责过程是很普遍的。最糟糕的是，它会使你无所作为，减少你生活中选择的机会。我们将把这个过程进行分解，看看它是怎样起作用的，怎么做可以阻止它的发生。

唐娜的一系列反应显示了她处在忸怩、恐惧、极度羞耻感和负罪感的边缘，以及它们如何把她导向自责这一过程。当人们感到羞愧时，会感到整个自我完全裸露着。唐娜忸怩到把自己装在了套子里，她过分担心别人对她的看法。她踌躇地想自己是一个不善于社交的人，她用自己的标准来衡量自己，并且认为大家的标准是一样的。她内心的独白演绎出羞耻和自我抱怨，因为她认为她暴露了自己的弱点并且妨碍了大家的进展。她为参与其中而责备自己并且诅咒自己，尽管她是在伪造和夸大事实，但是由这种自我欺骗而产生的不安全感却是真实的。

唐娜经历着令人费解的负罪感：她预感到自己给大家带来了伤害，然后为并没发生的事情而抱怨和诅咒自己。自我抱怨的不安与唐娜对社交的恐惧缠绕在一起。她的忸怩、羞耻感和负罪感综合在一起，直接导致了她的自我抱怨。

参与到这个小组几周后，唐娜认识到处理自己的不安全感的重要性。当她发现小组中的大多数人同她有着类似的不安全感时，她感到自己开始复苏。那种觉醒告诉她，自己不是唯一的。通过学习如何处理和应付这些交织在一起的忸怩、羞耻感和负罪感，以及学习怎样进行自我接受和表达的技巧，唐娜带着对自己更高的要求从这个学习小

组毕业了。在她离开前，组长问她的不安全感到哪里去了，她哈哈大笑，然后说： 我不关心它，而且我再也不会故意邀请这种不受欢迎的客人走入我的生活。

战胜身体里无意义的羞耻感

我们能意识到自己的能力是固有的。当我们还是孩子的时候就开始培养这种自我意识，那时我们在镜子里认识我们自己。这种自我觉醒把我们同动物区分开。类人猿和猩猩有可能是例外，它们也能从镜子里认识到自己。

我们具有了分类的能力后，就开始对这些分类进行比较，比如愉快与不愉快，我们喜欢一些食物的味道而不喜欢另外一些。当我们进化过了感知认识的阶段时，我们会具有自我评价的能力。同时，我们还会加速这一进程来继续进化。我们从社会群体中的其他人那里学习，学习的内容包括制度、角色和义务。这里我们要学习 对 与 错 。

阅读、写作和算术是我们在学校学习的3门课程，制度、角色和义务代表了我们进行判断和评价的3个标准。当我们见到某些人违反了制度，或向其角色进行挑战，或对义务进行质疑的时候，我们就会对其进行谴责。如果我们认为自己违反了3个标准中的一个或者多个时，我们在情感上会有羞耻感、负罪感、窘迫感和被羞辱的感觉。

在社会这个群体中，自我觉醒的意识是自然发展的。这个过程是需要条件而且是有条件的。一些人学习关注目标、采取主动和跟随反馈的循环，在这个循环中，经验变成了知识，知识孕育了创造发明，而创造发明又引起了另外一系列的挑战。人们用自己是否靠近或者达到目标来判断自己的努力 有时是判断自己。另一个极端，像唐娜，关注自己的感受、别人对她的看法、被拒绝的可能和个人的不足等等，这一切占据了她的思绪。这些人是高度敏感的，这就是我们一般认为的整体的忸怩。意识把忸怩的、主观的、整体的和不适的自我觉醒从正常的情绪中分离出来，这种正常的情绪给自我的某些方面带来了不安的成分。

由于不同的文化环境，忸怩的反应也是不同的。土著女孩青春期以前和同伴们一起赤身裸体穿过村子，跳入河中玩耍。而她的父亲坐

在部落首领中间，从火中抓起一块肉，用手抓着放到嘴里吃掉，打着饱嗝，然后将沾满油的手在自己的大腿上蹭蹭。他们这样做不会引起任何部落成员的注意，但是他们会注意有没有人破坏了宗教的忌讳，比如把木棒放在一起乒乓作响。如果同样的情景出现在城市的郊区，孩子的母亲一定会感到很伤心，孩子也会很快变得对自己的期望更敏感。如果她那处于 中产阶层 的父亲在与邻居的聚会时，从烤肉架上撕下一块肉，用手抓着放在嘴里吃掉，打着嗝然后在他白色的裤子上擦手，肯定会招来众人诧异的目光。然而上面的两个事例在市郊是不可能发生的，因为在市郊，被社会认可的行为已经经历了长期积淀。

社会组织

社会生活是复杂的。为了同他人进行交往，我们必须克服自身的一些冲动、兴趣和愿望，同时在一定的约束下行事。理想的情况是我们在不损失太多的自发性或者个性的基础上做到上述这些。

文明对人们主要的导向作用是她提供了获取行动依据的根由，我们放弃一些自由来获得集体的利益。一个有组织的社会提供并且需要一个确定的和可以预测的秩序、一致、约束、克制和结构。组织和传递信息的能力的确给了祖先克鲁马努人比穴居的原始人更多的优势，后者从考古的遗迹来看，没有以故事的形式把信息传递下去。

确立的秩序约束个体服从常规的程序。我们以不同的形式来体会这样的社会结构，如：（1）不同的人有不同的工作；（2）早餐、午餐和晚餐有固定的时间；（3）政府有责任和义务，包括服从法律和缴税；（4）有标准的规则．如汽车应当靠路的哪一侧行驶。而且在社会许可的范围内，我们有相当大的表达和选择的自由。

忸怩和恐惧

服从权威可以使人们避免感到与众不同。心理学家斯坦利·米尔格拉姆的服从实验表明，人类有很强的附和权威言论的倾向。在一系列经典的实验中，米尔格拉姆的主题是向一个实验室中的人不断增加电击震动的强度。他们用一个远距离的装置来输送震动，每次实验室中的人都犯了同一个错误。他们刚开始只发送了一个很温和的震动，然后权威告诉他们要增加震动的强度。这种增加随着时间而继续，直到他们认为到了有危险的程度。有65％的人遵从了权威的命令，把震动增加到了最高的程度。同时，受到震动的人在痛苦中大喊，请求停止实验。发送震动的人并不知道，接受的人是在伪装痛苦。如果控制震动按钮的人知道了这种伪装后会怎么样呢？为消除这种因素，实验在小狗的身上重复进行了，这一次，小狗真实地感受到了震动。结果是相同的，顺从和一步步逐渐习惯制造痛苦这两者的结合可以部分地解

释结果。但我们是一种对观察痛苦感到愉快的物种吗？其他的解释似乎更为合理。

如果人类在心理中没有被暗示、忸怩和顺从的倾向，那人类就不可能形成组织。羞耻感和负罪感是对忸怩进行惩罚的表现，它强烈地塑造着我们的行为。由于怕被指责而恐惧，由于感到羞耻而恐惧，避免负罪感的愿望，以及对遭报应的恐惧，对数十亿人的行为具有内在的控制作用。

巴比伦的国王、埃及的法老、罗马的皇帝以及其他早期的统治者们都认识到，他们可以用不同的方式，利用人们受到统治而具有顺从的自我意识的倾向，来塑造人类的思考方式并引导人们的选择。统治者利用文化的形式来使人们对法律和制度形成认同；利用使人们感到羞愧来控制他们的行为，或者因为交际的挫折而自我抱怨，这些方式均源于这种训练的过程。

古巴比伦的国王汉谟拉比建立了司法制度，并以282条法律条文的形式体现出来。对于反社会的行为（例如谋杀和偷盗）、对于不负责任的行为（例如不能还债和缴税）等均建立了惩罚的体系。

汉谟拉比的才能在于他通过对人们自我意识的控制使人们顺从。

（1）对惩罚的恐惧导致了忸怩。汉谟拉比说他的法律反映了上帝的愿望，无论谁，只要违反了法律，上帝就会诅咒他。因此，即使汉谟拉比没亲眼见到发生了什么事，神也会知道并且会在某个时间对其进行惩罚。汉谟拉比还恐吓道，上帝的报复是很厉害的。这反映了权威形象是如何通过制造神话和虚构故事来对人们的行为起到控制作用的，因为这些神话和故事都能对人们的忸怩和恐惧起作用 。

（2）把忸怩同恐惧混合起来能产生对行为约束的环境。汉谟拉比的策略包括把普遍盛行的信仰加到上帝的身上，然后声称上帝授权法律的执行。这样就加大了对其恐惧的程度，由此诱导人们顺从，从而汉谟拉比可以维持好社会秩序。

（3）人们是会受到暗示影响的，这样就稳固了社会契约的关系。一旦神圣的报应观念进入日常的商业并进行扩展，人们就会倾向于进一步强化它。这些 忠实的信徒 会迫使他人顺从这种信仰和准则。成年人会塑造孩子们的行为，用一个漫长而渐进的过程使他同化，使他们趋于顺从。但是上帝权力的幻觉必须通过仪式的形式得到维持，通过公众的惩罚而巩固，只有这样才能坚持下去。

社会的不幸

当人们对认同有夸大的需要的时候，可能体现了忸怩情绪的加强和对自信心的破坏。那些由于得不到认同而感到强烈恐惧的人会把自己约束起来，成为社会的牺牲品。他们常常会把自己社交的自信心掩盖起来，当他们：

把注意力集中在过去负面的社会伤害上，并且据此进行了更多的预期。

期望会被拒绝。

沉迷于不适当的感情中。

有种无能为力的感觉。

曾有过在社交中进行了不适当行为的经历。

坚持一种不现实的控制或保证的需要。

由于摩擦的原因而对人或社会环境感到恐惧。

为了避免这种感觉，一些人用自问的形式获得虚假的安全感，比如： 我应当这样说（做）吗？ 他或她或他们是否喜欢我，是否会认为我具有吸引力、聪明、机智 这种内在的自我对白反映了自我意识，但在这种自我隐藏中含有对社会的焦虑。

当你认为一个微小的不认同都是对你的控告，那说明你正走向过分谨慎的边缘，并且会增加你所担心的事情的可能。这种想法会导致对自我实现的预言。一方面，他们担心不被认同、被排斥和中伤；另一方面，因为他们这种极端的社会敏感，个人发展的机会会受到限制，同时他们会把自己引入害怕被排斥和中伤的感觉之中。他们由于有一种病态的被社会认同的思想方式而太注重外界对自己的反应、神经过敏，以及会有在情感约束的压迫下的自我想象。例如，这些想法包括语言表达不清、社交能力差、没有吸引力或者负罪感。这种现象常常发生在未成年人身上。许多人从童年时代向成年时代转变的时

候，由于感觉迟钝而一下子引发神经过敏。然而这种神经过敏会在其今后的生活中一直持续下去。

社会的不幸包括感觉到被压抑或者害怕承担社交风险，因为人们会预感自己有被排斥、困窘、羞愧、耻辱和负罪的感觉。有趣的是他们仅对某些特定的场合产生这种反应。我们中的大多数人在对自己的能力充满信心的时候，会从紧张中解脱出来，感觉到心情愉快。

羞愧和抱怨

心理学家妮塔·勒特韦克和约瑟夫·费拉里把羞耻划归为有社会因素在内的自我意识的情感，认为它是围绕自我感觉作出负面的评价。

羞愧感是我们生理特性的根源。从没有语言开始直到语言的形成，这种语言是对自我文化期望的明显模仿。当羞愧与语言联系在一起，词语就具有了激发情绪的能力。我们在孩童时候就听到过让人感到羞愧的责备人的陈词滥调，如： 你真不害臊 、 看看你都做了些什么 、 坏小子 、 坏女孩 、 你这是怎么了？ 、 你太懒了 、 难道你不能取得更好的成绩吗？ 、 你真丢人 、 你怎么能这么对我呢？ 、 真淘气 。这些带有批评意味的负面言论成了神经敏感人的导火索。在进行了相当多的社会训练之后，人们常常把这些东西固化为个人所有的内在感觉，并把这些自我批评的语言施加在自己身上。

忸怩发生在像中国这样有着保守文化的传统家庭中，人们会努力做到遵从传统不让他们的集体或者祖先为之蒙羞。在传统的伊朗家庭中，父母会由于他们自己孩子的行为所带来的羞耻而负责。如果其中一个儿子破产了，那么他父亲有义务为他去还债。这就是为什么保守的文化会倾向于集体的文化：集体中的每一个人会同时感受到指责与羞耻。像在美国这样突出个性的文化中，只有个体来承担羞耻所带来的折磨。忸怩削减了这两种文化的指导性。指责与羞耻当然会存在于集体主义和个人主义两种文化中。

一些人认识到这些不利想法，对过去那些羞辱人的指责性套话有了应对的能力，并且会不予评价地加以拒绝。而另有一些人生活在对

这些羞耻没有防备的家庭中和不把这些东西作为预防重点的学校里，他们在内心里仍会有非理性的羞耻感，这些羞耻感是他们自己空想出来的或者是受到暗示而引发的。

差耻有危害极大的冲击力。那些认为自己给家庭或团体丢脸的日本人的自杀率就是佐证。在那种差耻文化里，羞耻要付出高昂的代价。几百年来的社会作用，造成了对群荣誉和个人责任很大的道德压力，失败同样会带来很多的羞耻感。

然而你没有必要生活在会导致你极度悲伤的羞耻文化中。生活在责备文化中的人对于他们自我价值与成功之间的平衡能力是非常脆弱的。1929年股市崩溃后，丧失了财产的一少部分男人，而不是女人，从华尔街高楼上的窗户跳了下去。对于许多人而言，避免经济破产所带来的指责和羞耻比生命更重要。

无意义的羞耻感

无意义的羞耻感是造成不必要的情绪低落的普遍原因。它像风一样在思维这个黑暗的深谷里吼叫，向四面八方吹散着精神的碎片。在这些幽暗的深谷中，羞耻和抱怨达到了荒谬可笑的极限，甚至你会为自己的鼻子而感到羞愧。抱怨自己因为鼻子而丧失了机会，这种羞耻的想法是荒谬可笑、极其不理性的，它使得羞耻变得毫无意义。

多方综合疗法的创始人 心理学家阿诺德·A·拉扎勒斯对此进行了深思： 以我的想法，羞耻的游戏是以父母和老师的谆谆教导为基础的。不过我认为，使那些具有羞耻感的人羞耻，比使没有羞耻感的精神病患者羞耻更厉害。然而所有的临床医生都把这些人看成对社会过度敏感的精神病患者，后者的脑海中为各种不必要的羞耻感、负罪感和自我意识所占据。于是很多人为他们的外表、父母、家庭、汽车等一切的一切而感到脸红。在这后面隐藏的是我担心的另一个原因 社会普遍存在的强调竞争、获胜、得第一，等等。 你应为你自己感到脸红！ 是一句经常被父母重复警告的话；教练（类似于父母的形象）把 比赛失败就是羞耻 的这些观念印在队员的脑海里；父母告诉小约翰如果他考试考砸了就应该感到脸红。这样一而再，再而三地进行下去。

当一个人被卷入窘迫和羞辱性的行为中时，拉扎勒斯明确指出羞耻是最恰当的反应。你欺骗了朋友，当朋友发现了之后又用欺骗来回敬你。拉扎勒斯同时还指出，人们也会由于无意义的原因而感到羞耻。

我们可以很容易地指出拉扎勒斯所说的这类人。人们常常会因为以下的原因而对自己过分敏感。如看不起自己脚趾的样子、自己的声音、身体状况、配偶的外表、粉刺或者湿疹、生育了残疾的孩子、性行为的表现、离婚、不良的人际关系以及吸毒或者酗酒，等等。

一个人如何会对被激发的无意义的羞耻感有所反应呢？这是因为在羞耻的过程中产生了混乱。看一下由回忆的羞耻带来的真实准确的

好处：你从经验中积极的一面学到了些什么？举一些正面语句的例子。例如， 世界不会灭亡 ， 生活会继续 。用这些积极的言语来平衡那些有关羞耻的经历，如 我再也不想继续这样的生活了 。把自己羞耻的回忆添加进一些幽默成分。当回忆起这些羞耻的经历时，唱唱《当我们知道这是世界的尽头》这首歌，要放开嗓子去唱。这首歌会产生相反的效果，使你感到更加乐观。类似这样的行为会抵消对无意义羞耻感的看法。

虚构的羞耻

我们虚构了某种形式的羞耻，并且把它安到自己头上。被孤立的羞耻、替代的羞耻和挥之不去的羞耻感这3种比较突出。

当周围没有任何人的时候，你是否感到过羞耻？当人们并未在公共场合暴露出自己的缺点却感到羞耻时，这种羞耻反映了一种过分的自我意识。例如，你站在镜子前注视自己不喜欢的身体某部位时，你会感到羞耻，想尽快地掩盖起自己认为不好的地方。这种羞耻感是孤立的，因为这种感到羞耻的行为是你对个人判断的反应。

替代的羞耻是用想象替代了真实的事件。你坚持与自己并不相符的完美主义和高高在上的想法。你想象自己在群体面前犯了错，就会感觉到羞耻的刺痛，似乎你在观众面前表演了一样。

如果你陷在很久以前就有的羞耻感中，会发生什么？你很可能使你自己对过去的事情感到不舒服，而这些过去的事情现在是不能反悔的，也是无法控制的。要么从中吸取教训，要么不把它当回事。就像脸上的丘疹会变成疤痕一样，过去的事已经过去了，留下的仅仅是疤痕。把注意力放在疤痕上面你就会看不到脸的全部。在整个脸上，疤痕算不了什么。同样的道理，把注意力集中在你已经完成的很有建树的事情上，那么这种萦绕在你脑海中的羞耻感就会消失。

虚构的羞耻感萦绕在脑海中，对自我的认可会减弱它们对你的影响。

驱逐非理性负罪感

你犯了错误没有感到羞耻，而是有负罪感。这两者有什么区别呢？羞耻感是感觉到了自我的弱点，而负罪感是对行为的自我批评。乔治梅森大学的心理学家琼·坦戈尼和她的助手认为，羞耻感和负罪感是精神上自我意识的不同形式。你对自己的行为感到羞耻是因为你暴露了缺点或者弱点，或者违反了 规定 。你有负罪感是因为你认为自己做错了事情。这些反应是针对特定的情形吗？坦戈尼纠正说，一个人

对特定场合或特定事情的反应是羞耻感还是负罪感，取决于她或他对这种情形的解释与评价，是个人的思维方式导致了负罪感与羞耻感的区别。

你能够区分羞耻感与负罪感，但是这两种精神状态依然像木头在自我意识的大火中燃烧一样。区别取决于在这种情形中你如何去感知、定义、评价、估计或者判断你自己。

负罪感的危险

心理学家温迪·德赖登是英国理性情感行为疗法（REBT）的主要支持者，把负罪感描述为 思考的敌人： 因为当你为自己的行为而自我抱怨时，你就无法从经验中学到东西。

人们常常会为做错事情而后悔、自责并遗憾。这些是健康的反应，大多数性情中人会努力弥补、寻求宽恕或者以行动来挽回损失。

而那些带有非理性负罪感的人会坠入指责的陷阱中，他们卷入了过分指责的思考方式。你因为自己错误的行为而诅咒自己或者认为自己是个废物，而不是仅仅对某个特定的错误感到遗憾。

负罪感取决于我们在不同的环境中有着怎样的行为方式。年轻女子认为在结婚前发生性关系是罪恶的，但她在性爱的过程中感受到了极度的兴奋。她喜欢这种感觉，但是过后她认为自己是罪恶的。由于遭受生理上的冲动和非理性信仰所带来的冲突，她感到羞耻并有负罪感。你对自己的外在表现有一定的期望，当你的言论和表现达不到你对自己的期望值时，就会产生不愉快的自我批评。你宣称你本应当做得更好，观众花费了时间听你的讲演，而你却失败了，你还不如不在公众面前演讲。你为浪费了观众的时间而有种负罪感。在这两个实例中，我们会发现负罪感的感知信号：严格的自我要求，不能达到期望值后的自责。

感知信号是与特定情感相联系的思考过程。例如，沮丧与焦虑这两种令人痛苦的情感便带有可以被认知的信号。沮丧的认知信号包括无助的想法、绝望和自责，而焦虑则与不幸的前兆和预测到的无力应对联系在一起。非理性的负罪感也具有可以感知的信号，它包括违反原则和标准，不现实地要求某人不应当去做他已经做过的事，以及感受到谴责与不能忍受。下面我们会告诉大家如何战胜这种形式的负罪感。

摆脱无意义负罪感的练习

下面的练习和想法可以帮助人们从过分的忸怩中摆脱出来，从而重获自由。

下面列举了一些能够摆脱无意义的忸怩、羞耻感和负罪感的方法：

当负罪感同不现实的完美主义标准联系在一起时，就会对这种标准的定义付出代价。完美主义有两种定义：（1）对正确、错误、好、坏、尊贵与邪恶的绝对定义；（2）对有关个人能力、外表和业绩等自我价值的潜在能力的定义。如果第一个定义是错的，那么负罪感是人为造成的。如果对自己潜在能力下的定义是错的，那么做这一切没有任何意义。这两个陷阱使我们想起泽诺关于箭永远不会击中靶子的自相矛盾的文字游戏。这种想法理想但不现实。

定义不一定能反映现实！谁也不愿意总带着污点去生活，但恰恰因为你把自己定义为 不好的人 。如果你继续对忸怩过分敏感，那么要考虑调整一下对自我的定义，包括所有外在的东西，包括所有的经历，过去的、现在的甚至将来的。通过这些改变你会看到，你以前那个狭隘的自我定义多么不合理。在这种情况下，一个错误对于你来说就好像在一场大型管弦乐的演奏中有一种乐器走调。当你接着欣赏合奏时，你就不会那么在意了。

当你为好的信念作了努力时，即使你不能完成自己所决定的事情，你也很少会有羞耻感。那么为什么不树立好的信念标准并为此而努力呢？比如，用你所有的时间和精力努力去做到最好，你会一次又一次达到这个标准。

当处在自我意识的状态中时，你在审视自我。如果你发现自己正处于这样的一个陷阱中，那就尽快转移注意力，观察发生在你周围的其他事件。要知道你并不是宇宙的中心。当你认识到这一点，你会认为自己能更好地处理发生在周围的事情。

当你感到神经过敏时，不要把注意力放在你感到不安的东西身上，迫使自己将注意力集中在生活中好的一面。在大多数恶劣的环境下，总有一些事情在变好。如同精神病学家维克特·弗兰克尔所发现的，当对纳粹死亡集中营进行谴责的时候，你总能找到些希望。有时候最小的事情，比如观察一只蚂蚁在搬运比自己大许多倍的物体，能把你的注意力从严酷的现实中解脱出来，集中到事情积极的一面上。

非理性的忸怩经常对自我和行为表现出羞耻感或负罪感。通过分辨可以感知羞耻感和负罪感的信号，我们可以把羞耻感和负罪感这种混合的情感分成可管理的部分。例如，你如何定义同你的羞耻体验相符合的自我形象？什么样的信号可以表示出你过分自责的念头？这种念头是当你有负罪感心理的时候对自己行为的评价。那现在你能找到可以驳斥这种过分责备的某些想法吗？你能找到一种可以驳斥与负罪感相联系的过分责备的方式吗？

过分责备的想法在你对自己进行诅咒时会激发起负罪感。然而，通过承担责任与义务，拒绝诅咒自我，你就可以有机会减少自我折磨。摆脱非理性的负罪感，你会有更多的精力去解决问题。

加速性格的转化

你在公共场合穿了一双奇怪的短袜，后来意识到你会为此而感到羞耻。心理学家阿尔伯特·埃利斯在理性情感行为疗法领域的研究具有领先地位，他建议人们为了预防这种羞耻感，对羞耻进行批评练习来模拟感到羞耻时的状况。这种想法是故意制造一种环境来向自我展示，神经过敏是人为制造的苦恼，我们对很多事物感到困窘或羞耻都属于这一类。当你为一个剧目的再次上演做准备时，因为不介意被曝光，你很少会神经过敏。比如，在某一天穿上颜色奇怪的短袜，在鼻子上贴上创可贴。这样做是为了向自我展示你并不感到羞耻或困窘，除非你不相信自己。诚然，会有些不自在。但是通过这种过程，你会发现大多数人并不太注意你的短袜是否一只是蓝色，另一只是棕色。在这些人中，有人会注意到，但大多数人不会关心。而且，即使整个世界都因为你穿了颜色奇怪的袜子而对你另眼相看，你仍有权力接纳自我，接受自己的与众不同。尽管在开始时你会感到不自在，但故意穿着不自在能预防你对它的恐惧。当你建立了对不自在的忍耐力时，你就会树立起交际的自信心。

以下是帮助你达到这些结果的练习：

去当地的餐馆吃早餐时，要一个煎蛋和一个炒蛋，而不是依照惯例要两个同样做法的鸡蛋。

要求服务生在给你倒咖啡、茶或者热巧克力之前，先热一下杯子。

摘下手表，到一家繁忙的商店里用一种事务性的口气向30个人询问时间。你可能会得到很多不同的反应，有一般性的、友好的以及根本不理睬的。这种不同的反应表明了不同的人会有不同的社交风格，这与你的行为毫不相关。

坚持一整天穿两只颜色不同的鞋子。

留一周与众不同的发型。

戴一顶插有火鸡羽毛的帽子过一下午。

在大街上走的时候吹口哨。

改变一下你的外表。如果你常常穿着懒散，那么就穿得整洁利索些；如果你经常皱着眉头，那就强迫自己微笑；如果你从不夸奖他人，那么就学着夸奖别人。换句话说，努力改变一些你外在的东西。

在一个贴着 不换零钱 的小店里要求换零钱，并请店主解释一下制度。不需要用敌对或冒犯性的语气，用平常的语气就行。

采取哪一种练习能减轻忸怩的心态取决于你的具体情况和当地的文化氛围。像在纽约城里的人会比新英格兰小村庄里的人有更多社交冒险的选择。

其中一些练习的适用性可能更强些。你可以在任意的地方选择任意做法的两个鸡蛋。尽管你不太可能在商业场合穿着两只不同的鞋子，但你可以穿两只不同颜色的短袜去跑步或者去看电影。

当你对用上述练习来走出自我性格的阴影而感到困惑时，就问问自己： 练习一下稍稍脱离常规的做法会有什么不妥吗？ 如果没有，那就尽管去练习吧。

许多不适应社交的人担心这么做在社交场合会不自在。确实有一些东西会让人感到不自在！这就是问题的所在。如果你能在没有感觉到害怕或冷脸之前先经历不自在的感觉，你就会奇怪， 焦虑跑到哪儿去了？ 你也就很少会有羞耻的感觉了。

英国诗人约翰·基茨对神经过敏有一种观点： 我感到羞愧，因为我不愿做也不想做；我感到羞愧，因为我曾经做过。我感到羞愧，因为我想做却没有做；我感到羞愧，因为我刚开始做。

我们面临很多事情时会对自己感到过敏。远离了对自我的关注，你就会把注意力放在更广的范围。19世纪德国的哲学家乔治·威廉·弗莱德里奇·黑格尔认为忸怩是履行社会责任的必要条件。黑格尔此后论及了意识的程度和类型。他把意识分成感觉、知觉、理解、排他、责

任、自由、精神、哲学和绝对意识；把爱、智慧、社会责任和经历融为一体。

无意义的羞耻感、负罪感、指责和焦虑会让你惊奇得大张着嘴（这是生活中一种正常的好奇的感觉），这类忸怩是我们的 敌人 。

当我们在公共场合时，忸怩也起了同样的作用。在这种敌对的舞台中，被夸大的羞耻、困窘、羞辱、负罪感和指责充当着主要的演员。那些能够认识到这一点并且能够区分和排除忸怩中不利因素的人则具备打败 敌人 的优势。

走出抱怨的恶性循环

本章我们将探究广义的抱怨形式。我们将从宣扬、陈规和责难开始，最后将介绍打破反复推理方式的技巧，这些推理方式通常成为广义上抱怨的主要形式。

反复不停的责难在逻辑上讲可使人丧失活力。

人们一直认为在中世纪爆发的 黑死病 是由鬼魂引起的；印度政府由于没有实行足够的保护措施才使孟加拉虎遭到灭绝而饱受世人指责；由于学生的成绩差，从大学教授到中学教师就要依次向下指责，说低年级的教学不力；人们谴责英国政府破坏了许多古迹；因为犯罪率上升，自由党人、保守党人、温和派人士以及法庭都受到了指责；猪和鸭子因为传播了流感而遭到人们的谴责；社会主义者谴责资本主义使人们之间的感情日渐疏远起来。这些责难的种种情况有什么共同点呢？那就是每种情况都包含有广义上的责难。

从日常角度来说，我们可以听到很多归于外因的从广义上讲是责难方面的例子 你从来都不听我的 ， 你总想试着拿走点什么 。比如说，阿利看见乔治正在擦手上沾的白糖，便大吼起来： 你这个懒虫！我好不容易才把屋子打扫干净，你却把这里搞得一团乱！ 据说，乔治大发雷霆，接着就和阿利打了起来。

自以为是的人耳边总是回响着广义的抱怨： 我什么事都做不好。以布莱德为例，他认为自己是个彻底的失败者，是个骗子。为逃避挑战，他为自己制造了种种借口，又利用各种借口为给别人造成的麻烦开脱。他的责难是不理智、不实际的。

本章我们将探究广义的抱怨形式。我们将从宣扬、陈规和责难开始，最后将介绍打破反复推理方式的技巧，这些推理方式通常成为广义上抱怨形式的主要因素。

拨开宣扬的迷雾

宣扬 这个词起源于宗教领域。在1622年，大主教格里高利15世在其传教的著作中就曾用到 宣扬 这个词。他说道： 洗礼的意义在于宣扬忠诚。

在过去的378年里， 宣扬 这个词并没有改变多少。宣传者想要做的还是要影响你、鼓动你，让你以一种特定的方式去感受、去行事。今天我们很少能看到旨在把人们转化为天主教徒的传教著作，更多的是那些以宣传为目的的广告，专门设计以影响人们的选择，像劝说人们该买什么样的啤酒以及该支持哪个候选人，等等。

有些宣传有积极意义，另一些却起着相反的作用。我们可以看到许多有积极意义的宣传例子，比如说，人们劝告你要留心自己的饮食，要多注意锻炼身体，不要吸烟，要定期进行身体检查，还要多参加能提高我们生活质量的活动。但是 宣扬 这个词最引人注目的却是它的阴暗面。煽动家们想要以某种方式控制人们的信仰、情感和行为，以期达到为他们自己服务的目的。从全国范围来看，我们可以清楚地看清这种宣扬的过程。在第一次世界大战期间，英国政府曾进行反面宣传，造成了英国人和盟国人民对德国人的憎恨。英国政府的宣传机器把德国人描绘成一群 野蛮人 ，说德国士兵要把比利时小孩子的双手和护士的乳房切掉。但是并没有证据证明发生过这种事。

在第二次世界大战时期，纳粹德国的宣传部长约瑟夫·戈培尔曾引用阿道夫·希特勒的《我的奋斗》一书中所说的 谎言重复一千遍，便可成为真理 。纳粹的宣传机器煽动德国人一起对付共同的敌人，而且把鼓吹 雅利安人的优越性 作为团结人民的凝聚点。

人们也可以运用假消息的策略来得到对事情公正的见解。通过寻找并接受 弥天大谎 的例外情况，你能使自己学会认清宣扬的真谛。

对煽动者的言辞保持警觉(1)

煽动家们通常把生活夸大为正义与邪恶之间的斗争，或是把事情描绘为黑白两个对立面，或是迎合全国人民的自尊心，产生一个共同的敌人并对他进行谴责。煽动家们通过自己敏锐的洞察力知道并且利用了这一知识。在宣传连续性的极端一面，我们会发现煽动家们是利用 谴责 这一手段来激起公众激情的。煽动者还知道通过使用贪婪、地位、安全、性、压迫或权力等方法很容易激发起人们情绪化的反应。

通过使用表达有责难意味的哄骗性的词语和句子，煽动者的辞令会激起人们强烈的反应。去除掉煽动家们言论里的哄骗性的词语和句子，你就会找到应对煽动者广义上的责难的处理方法。这样你就能直达问题的关键所在。例如，把那些具有煽动情绪作用的属于责难范围的名词、形容词和句子从下面这段煽动者的言论里删掉，转而以 废话 逐个代替。

我们饱受那些哄骗我们感情的腐化堕落之人和狡猾的政治家们的欺诈，他们在背后嘲笑着我们。他们对法律和行为准则口惠而实不至，在我们不注意的时候就对这些准则进行违背和破坏。我们被隔离在那些只会关心自己退休金的专断的疯子和社会渣滓的行动之外，无法参与其中。

我们会受到虚伪的司法系统的蒙骗，他们和坏人联合起来进行密谋，使公平竞争遭到了践踏。这些当权者们随意给我们定罪。他们像寄生虫一样以吸我们的血液为生。流氓和狗腿子伴在他们的左右。他们对我们的孩子们肆意欺凌。仅靠我们自己是无力阻止他们骇人听闻的低劣手段的。所以说，我们要联合起来，因为我们被剥削得太多了。有谁会对这些掠夺者说 不 呢？你们中有人愿意和我一起把这群吃人的恶狼消灭掉吗？

在把充满煽动性的形容词和句子从宣传言论中删除后，剩下的就是支离破碎的和模糊难懂的词了。在把下面这些词语用 废话 一词代替

后，剩下的几乎就没有什么了：剥削、无耻之徒、狡猾的政客、欺骗、在背后笑话你、空洞的应酬话、行为规范、阴谋破坏、专断的疯子、社会渣滓、被虚伪的司法系统所蒙骗、和坏人进行密谋、使公平竞争得到践踏、当权人物、给我们定罪、寄生虫、以吸我们的血液为生、流氓和狗腿子、对我们的孩子们肆意欺凌、骇人听闻的低劣手段、掠夺者。尽管煽动者的言辞 酣畅又激烈 ，然而一旦去掉其中哄骗性的语言，它听起来荒谬并且完全丧失了意义。它真正的力量就在于它所使用的带有欺骗性的语言。

煽动家的呼吁出现在公众的讲演台上和私人的谈话那中，有时甚至会出现在当我们因受到严厉的指控而自我贬低的时候。但是如果我们对煽动这一手段有了清醒的认识，迟早会摆脱那些极有可能造成敌视和仇恨、半真半假且空洞的诉求所影响。

跳出他人和自我的刻板印象

我们做摘要的能力是一种使生活能被理解的自然行为方式。 摘要这个词起源于拉丁语，意思是 从别的地方取出来或是拿过来 。我们提取摘要后就能使事情变得简单，虽然会丢失信息，但却提高了效率。然而，当现实的简化促使我们沿着思维的轨迹 心烦意乱 时，效率可能就不那么有效了。当你为达不到想象中的你而责备自己时，你会感到一种难以理解的心烦意乱。

哈佛大学的心理学教授鲁道夫·安海姆在他的《可视的思维》一书中这样评论道：视觉、思维、感知和推理是交融在一起的。我们想象桌子，就能感觉到一张桌子。通过把事件定义为好和坏，正当与不正当，公平与不公平，快乐与痛苦，我们可以往里面添加一定的意义。这些价值标签有助于把现实情况组织安排起来。比如说抽象的原则，自由与责任，代表重要的臆断和事实，我们可以把它们用作与其行为相匹配的标准。它们也能激励人们的行为，人们会为自由而死。如果你意识到了责任抽象含义的价值，你就会努力做到守时，遵守自己的承诺，并且对自己的行为负责任。

我们大部分的抽象概念都是不完整的，是对现实的描绘性的陈述。举例来说，当我们称某人为 红发人 时，我们意识到的这个人还远不止如此。还有，如果我们想和他人进行有效的沟通，我们需要通过抽象的概念进行总结。

对煽动者的言辞保持警觉(2)

当我们把一些人描述为爱玩弄女性、丧失人性、爱戏弄他人、拖沓、自私、贪婪、堕落、酒鬼和爱吹牛时，我们就用到了抽象的概念。这些陈规是对个体或群体的特点、品质和行为的抽象看法。讨厌鬼、知识分子、吉普赛人、囚犯、吸大麻的人、嗜酒者、嬉皮士、慈善家、心理学家、母亲以及会计师等一些称呼也与固定的群体有关。如果你想到一名会计人员，你是否更容易想到一种 群体的生活 或是一种单调地、咬文嚼字地摆弄数字的人？

我们在区分个体与固定群体之间差异的基础上来审视固定群体的成员。一些固定群体的成员通常有预言性价值。女人通常比男人更善于言辞，而且在正常的情况下，她们的上肢力量要比男人差。然而，有些女人却恰恰相反。一种对男女都适用的叫做 16种性格因素测试（PF） 的心理测试，能充分表明在男女两性的群体里，在性格类型方面存在着极大的差异。我们时常能在一些女性身上看到男人般的性格；性情敏感、热心的男性为数也不少。总之，所有男女的性格类型都包括在这16种测试类型中了。

在被重复到一定程度之后，人们就会给他人贴上贬低性的标签（尽管是不公平地假想出的）。一旦我们以这样的方式进行指责，我们就会给他人打上烙印，指责他人，并使他们寻找替罪羊。

法兰西第一共和国初始阶段以其恐怖统治著称于世。有成千上万的人上了断头台，其中包括法官和许多贵族，究其原因是因为他们不变的社会角色。在 解放人民 的宣传旗帜下，恐怖主义者从特权贵族、神职人员和 人民 手中夺取了巨大的财富。

似是而非的抱怨用语(1)

老套的刻板印象完全反映了广义上的思维方式。例如，传统的母系氏族是一种养育与保护者的形象。这种陈旧的模式是有积极意义的，世界上绝大多数母亲都在试着尽自己最大的努力，用自己特有的方式把事情做好。但是并不是所有的母亲都这样做，有些母亲的所作所为恰恰相反。有极少数的母亲患有美狄亚情结（Medeacomplexes），她们会杀死自己的孩子。有些母亲则是典型的变态综合征。患有变态综合征的母亲为了引起医疗机构的注意，假称孩子有病或故意使自己的孩子得病，以此得到医疗机构的注意和保护。有些妇女为了交一个新的 男友 ，或为了逃避养育孩子的责任，还有的为了追求物质上的享受，而不惜抛弃自己的亲生骨肉。有些神经质的人由于轻微的不适，其精神状态便会一下子从充满赞美和爱恋之情转变为冷酷、敌意、呆板、面带怒气和斥责的不理智状态。这些给我们的启示是：刻板印象并不能让我们对一个人有更多的了解。

大多数喜欢墨守成规的人也会接受 个体 的概念，这就是说，我们每个人都是不尽相同的。然而，刻板印象却剥夺了这些人的个性。下面就是一句似是而非的话：我们怎样才能证明狭隘陈旧标记下的群体生活是正当的，而同时却仍然坚信每个人都是有差异的个体呢?

在我们审视人们的具体行为而不只是把他们视为固定类型的群体时，我们就会跳出责难的结论和范围。即便有人确实参与了该受谴责的行为，惩罚方式也应量罪而定。然而如果我们使用责难的标签诽谤他人的名誉，而且根据这种标签解释过分的责备，就毫无价值了。正常情况下我们会更为明智地把他人看做是我们的同胞。一旦他们参与了该受到谴责的活动，我们可以使他们负起责任并作出解释，而不是把他们简单归于广义上的单个类型。

你可以打破成规，通过将其分为若干个部分来使自己避免落入老套的广义上的责难陷阱中。让我们以 心理学家 为例。以下是对心理学

家的一些描述：在长沙发后面的那个有络腮胡子的男人，在老鼠身上进行大脑研究的那个女人，对上小学的孩子们进行学习理论测试的那个男人，研究心理学是如何进化而来的这个历史学家，积极促使自己的一个病人进行自我检查的临床医师，一名研究公共政策决策说服力和影响力的社会科学家 当你想到心理学家时，这些人里面的哪一个属于你所指的呢？首先从角色上、责任和关系上对刻板印象进行辨别，接下来从利益、价值、态度或是宗教信仰上划分，然后，根据不同动机进行划分。通过这样的分组练习，你就可以更好地把人们视为个体，因为你已经清楚地认识到，在任何像 心理学家 这样的单个称呼下都有无数种排列方式。

中断责难的循环

传统家庭的价值正在逐渐消失。因为这些传统的价值的减少，犯罪率正在逐渐上升。那么，我们是否就能得出结论，这二者之间会互相影响吗？如果我们降低了犯罪率，就能提高家庭的价值吗？

陷在循环往复的思维圈套里，你可能会相信你只有得到自我控制才会放松下来，并且只有让自己放松下来你才能处于自制的状态。这种思维方式至少存在两种重大的缺陷。首先，你得感到放松下来；其次，自制是实现这个目的的最后手段。当你意识到你需要自制时，你恐怕正面临无法自控的危险。

在人们认定某种想法很正确的时候，他们就陷入了包括过分自我抱怨想法在内的一种循环的圈套中： 我不中用，因为我已经是个无用之人了，所以我一钱不值 ； 因为我什么都没有，所以可以证明我是个不中用的人 。这种模糊、老套、属于责难范畴内的叙述是无止境的，除非人们中断这种推理性的赘述。

我们还可以看到这种方式的其他表达形式：你认为现在自己之所以很痛苦是因为父母对你没有爱。当你完全落入这个圈套里时，这种间接的责难方式就变得清楚起来： 我感到痛苦是因为父母没有爱心，因为我没有有爱心的父母，我才会感到痛苦。

似是而非的抱怨用语(2)

你可以通过转换观察事情的角度来中断这种责难的循环。比如说，所有没得到过父母的爱的人都会感到痛苦吗？你就没有办法来处理自己的痛苦之情吗？你是否会因为对父母和自己有某些看法而烦躁不安呢？走出这个循环往复的怪圈，使自己远离这个圈套。

印度政治和精神的领袖莫罕达斯·甘地曾说过： 真理是从不破坏正义事业的。 但就像雪花都有其各自不同的形态一样，具体来说，真理的每种模式都是独一无二的。这种独一无二性使得我们能够在认清其普遍性的同时，又能够看到每条真理的特殊唯一性。

真理在抽象名词构成的比较混淆的世界里传播。例如，尽管我们有可能找到 鸭子和猪会传播流感 这种说法的某些根据，但是必定有造成这种病症的直接原因，比如说可能感染上了病毒，或是由于不健全的免疫系统造成了不良反应。

只有使这些模糊抽象的名词建立在现实基础上，才能避免陷入被无法解决的冲突所影响的情感漩涡之中。通过集中精力把真实与虚假事件区分开来，我们能远离抱怨，更好地成长和发展，因为抱怨是你前进路上的一块绊脚石。

别把自责当做心灵鸡汤

改变现有状态就要求我们打消公平世界的错觉，全力以赴弄明白从自责的范畴、客观化控制的错觉以及从牺牲性思维方式中解脱出来的重要性。

把责难延展到个人、整个世界或是事件当中去，就会扭曲现实。

如果我们只应付一种形式的责难的话，本书将会写得很短。可惜，在生活中，责难是以不同的伪装形式出现的。本章我们主要着眼于自责、过分责备和受害者的责备以及应付这些责备方式的办法。

做错事，难道只能自责吗?

自责往往出现在你做了错事的时候。从这种意义上讲，它是内心世界的自我控制。例如，你因为对某个同事说话苛刻而自责，下次再遇到他时，你就会表现得更积极主动一些。自责可成为改正错误或采取正确行动的刺激性因素。

我们中的有些人因为自己做某事条件有限或是对此无法控制而过分自责。你因为没能预料到在野餐时会下阵雨而自责。人们因为某些很抽象的原因，比如说没能发挥出自己的潜能而自责。但是发挥出自己的潜能又如何？更极端的是，有些人因为不能够胜任某些工作，不够成功，不够有钱，不够漂亮或是不够聪明而愚蠢地自责。在自责发展的极端我们可以发现一些相信自我控制中心只存在于自己身上的人们。有了这种思想倾向，受到过歹徒强暴的女人就会想：如果我当时更小心些或是反抗得更为激烈些，我可能就不会被强暴了；遭受过打骂虐待的主妇告诉我们说，如果她当时表现得好一点的话，她丈夫就不会打她了；伤心的儿子对自己说，他早该知道母亲病情的，那样自己就能够多尽一份力了；还有些人认为自己有致命的缺陷，因此而自责。由于这种臆断，他们还认为自己是注定要失败的，所以只是三心二意地工作着，这只能给他们带来令其害怕的预言。

一旦笼统地把责难施加于自己身上，你就会陷入一张无法脱身的网中。除了尽快停止把责难藏匿于内心深处和笼统地把责难施加于自己身上的这些行为，你没有其他有效的逃脱方法。然而，通过研究这一过程，你可以明白自责如何控制人的思想，以及怎样用正确的行为取代那些值得谴责的行为。让人高兴的是，那些喜欢把责难藏匿于心底的人通常对作出建设性的改变有很好的预见性，而不像有些人，一遇到麻烦就责怪外部条件，一味地认为自己本身是完美无缺的。

尽责记者的情绪救助策略

对于那些想要坚持到底认真办事的记者，我为他们提供下面这些技巧：

第一道防线就是要在压迫性进程没有太大进展之前就清醒地认识到它。这种意识能帮助他们决定是继续行动还是放弃这个机会，不再通过法律手段来保护公众的利益。

把所有相关的事件和发生的日期、时间，谁对谁说了些什么，有什么样的后果等等都详细地记录并保存下来。把这些文件的复印件放到多个安全的地点保存。

成立一个援助组，强大的联盟是本救助策略中最有价值的财富之一。你可以从那些有影响力的、正直的、有权势的和想要寻找更安全世界的人中找到盟友。这个援助组里可以有曾经经历过这种事情的和知晓人为陷阱、圈套的人参加。

一个有见识的、守法的法律顾问和一名有着告发经历的心理学家能给你提供有利的指导方向和帮助。比如说，律师会对你的权利和责任提出建议，心理学家则能帮你在情感上应对困境。

注意问题的议题和建设性的目标。

责难的称呼通常是报复性过程的一部分，这需要严肃但不是个别对待。要不时地提醒自己，你并不是人们所说的那种人。

要认识到，通常情况下把精力放在找到问题的解决方法上比专注于压制性报复的情节更为明智。

做好会出现出乎意料的事情的心理准备。

不要指望那些进行过压制性活动的人会突然间公正起来，这种情况是很难很难出现的。

成为压制性活动对象的人确实会很容易情绪化，这从他们的文章里就可以反映出来。这种情绪接着就会变成信息，对问题的解决是很不利的。想一想你为出席法庭或独立仲裁法庭所准备的口头上或是书

面上的所有言论，如果你不想将一份特别的陈述或报告提交给陪审团看，就不要让它公开。

根据事实对所有指控你 做错事 的说法作出反应。认清前后矛盾的现象和错误的说法。以建设性的语气发表你的观点，用事实来支持你的言论。这种活动通常需要大量的时间。

在你做准备的过程中要紧抓数据，依据事实工作，凭借这个基础进行运作。你不用把你所知道的一切都说出来，但当你所说的是可核实的或极为可信时，你就会做得更好了。为了避免浮夸和歪曲事实，要时刻提醒自己注意， 真相 通常是非常有利的。

就像乔·弗莱迪中士在电影《法网》中所说的那样： 这就是事实，夫人。 然而，你怎样把这些事实组织起来，以及怎样将分散的事件联结起来，情况会完全不一样。

当你成为反面行动的目标时，你要有步骤地接受行政方面的补救措施和运用法律手段进行上诉。虽然在上诉的开始阶段你会遇到偏见，但他们毕竟是法律手续的一部分。

知道自己在经济上和感情上能承受多少，以及该在什么时候退出。健康的身体和正常的精神状态或许比证明自己无辜、得到公平的对待甚至是得到一笔现金奖励更为重要。要知道什么时候退出，需要进行客观的成本效益分析。这种分析一般会把你的主观感受、尊严感和家庭与财政上的责任考虑在内。但是

通常在你感到 江郎才尽 的时候，对方或许也正在摇摆不定、无法重新稳定下来。然而你要记住：当出现腐化或犯罪问题时，某些施行压制活动的人也许会冒险作出更为残暴的事情来，这时候他们所冒的风险就不仅仅是损害自己形象或是坐牢了。

尽管马克·吐温的那句 在真相最终大白于天下之前，谎言已经开始走下坡路了 的名言或许是对的，但当真相得到支持并且公开时，它走得就会更快些。人们在各种相关的场合下要平心静气但又要有说服力地反复论证事情的真相。

莎士比亚有过这样的感悟： 这个世界是一面镜子，它向每个人展示出他们自己脸庞的映像。你向它皱眉头，它就会显现出一幅别扭的形象；向它大笑，并且保持这样，你就能看到一个兴高采烈的同伴。所有的人都可以随意地进行选择。

自责、责难客观化和责难受害者这几种责难形式，都同样展示出了令人惋惜的面孔。改变现有状态就要求我们要有一种现实的观点，打消公平世界的错觉，全力以赴弄明白从自责的范畴、客观化控制的错觉以及从牺牲性思维方式中解脱出来的重要性。能在这些领域取得进步，对我们来说将是很有意义的。

不抱怨，拯救你的亲密关系

对大多数人来说，他们能有步骤地改善他们的亲密关系吗？当然可以！很多情况下要先从自身做起。

亲密关系更需要的是合作而非抱怨

当坠入爱河的时候，你或许会戴着玫瑰色的眼镜观察你的爱人。随着时间的推移，眼镜会渐渐褪色，爱人的形象也会更加清晰，你也将逐步发现对方不明显或并不重要的缺点。

完美无缺的关系只会存在于浪漫主义作家的文章或幻想中，原因在于每个人都有自己的异质和缺点。随着时间的推移，每个人都会逐步发现对方的缺点，对他（她）的感觉也会产生变化。如何面对和处理这些变化，将会对你们之间的关系产生重大影响。

亲密关系则更加复杂，其最大的问题就在于如何通过避免不必要的抱怨而减少问题的复杂性。在这一章中，我将向大家列举避免抱怨的13种方法，以及夫妻间长期保持良好关系的14种典型特征。

破坏亲密关系的13种致命方式

午夜时分，一只渡鸦出现在你的门口，你请它进来和你聊天。然后你说，你是英国著名诗人埃德加·艾伦·波的崇拜者。

渡鸦和你聊得很投机。它说： 我知道严重破坏人际关系的13种方法，如果你成功掌握这些方法，那么你就会让对方确信，破坏你们之间关系的因素完全出在他（她）的身上。 当渡鸦讲到这儿的时候，你觉得自己真的不想学习这些技巧，但同时认为，知道如何避免破坏人际关系的方法还是比较明智的。于是，你继续听渡鸦讲话。

渡鸦告诉你应该遵循抱怨的规则。你可以通过争夺权力，怠慢别人，提出不现实的要求，甚至故意表现得闷闷不乐、一言不发，以此破坏朋友间的友情和友谊及情侣间的性趣等方式来表达你对他人的不满。因为每个人都是有缺点的，所以你很容易找到抱怨别人的理由。你会大力发掘你专挑别人缺点的 天分 ，把一些小事凑在一起用以抱怨

他人。如果你这样做，那么你肯定会经常抱怨别人，从而使事情变得更加复杂。渡鸦接着说： 13是一个不吉利的数字，下面的13种陋习将会严重破坏你们的关系。

充当审判官

认为自己是完美的，没有任何缺点和错误。作为一个完美的人，你能够对他人的行为作出评价。除此之外，谁更有资格？因为你是最好的。当事情出错时，你可以信心百倍地责备他人。这种行为会激怒你的同事。按照这种说法，需要改变的不是你，而是你的同事。

乱发脾气

当得不到你想要的东西时就乱发脾气，直到确信你的同事已经为今天的事感到懊悔为止。当遇到反驳时，你就说一些诸如 行了，行了，你胜利了，我放弃了！ 之类的 软 话。通过这些 软 话，你表达了自己的抱怨情绪 你的同事因没有完全接受你的观点将受到抱怨。然后，你再就该事情继续对其狂轰滥炸。

在这种过度抱怨的例子中，你不允许有任何违背自己意志的事情发生。你会说一些诸如 荒唐 、 愚蠢 或 你和你父亲（母亲）太像了 之类的话来表达你的不满。就算同事举手投降也千万不要停止发脾气。你还要把以前的事都搬出来，继续抱怨对方，直到双方都筋疲力尽为止。

把问题抽象化

把问题抽象化不仅能使我们更有效地进行思考，而且会把事情变得更模糊，令人很难捉摸。例如，当你说： 我想要你哄我开心 时，对方就很难理解你的真正动机。

为了让抱怨起作用，就要防止把事情具体化。例如，当你向对方提出 我想要你哄我开心 的要求时，对方就很难掌握分寸。因此，当你感到不开心时，你就可以冠冕堂皇地责备对方。让对方明白只有首先做其他的事才能给自己带来快乐，同时完全抛弃只有自己才能给自己带来快乐的思想。

抽象的、不具体的要求会使对方感到无所适从，因为要满足他人模糊和不确定的要求几乎是不可能的，特别是当规则时常发生变化的时候。对方很快就会发现无论他做什么都不能满足你的要求，于是，对方反过来就有了抱怨你的理由。

言过其实

人们经常用一些程度副词来表达自己的不满。例如： 你总是不理睬我。 你将永远不会成功。 这些抱怨性的语句很容易激怒他人。因此，他（她）有可能提醒你说，这些言过其实的话是不对的。然后，你却可能冠冕堂皇地说： 你根本就不知道我在说什么。

坚持错觉

错觉是一种你认为正确但其实是错误的想法。以下是两种错觉陷阱：（1）顽固坚持 如果你爱我，你就要 式的错觉。例如，你对自己的爱人说： 如果你爱我，你就要为我做 （空格由你填） 。这种随时改变要求的做法将会使对方不知所措。（2）盲目地认为对方有某种魔力，如 你应该知道我想要的 等等。这种错觉可以理解为 是你犯的错误导致我不开心 或 你真笨，竟然不知道我想要什么 等。以上两种陷阱将会使对方陷入感情漩涡，并对你产生极坏的印象。

想要坚持你的错觉，就不要介意由它产生的消极影响。相反，你应该把它归咎于命运的错误安排、一个不合作的同事或生活中的一次重大挫折等。

利用内疚感

一个人内疚时会感到脆弱而且很容易顺从别人，因此，你会抓住每一次类似的机会，说一些诸如 你没有履行你的诺言，我怎么能再相信你呢？ 之类的话。你也可能扮演受委屈的角色，说 看看我为你所做的一切，你太不领情了 。这种间接抱怨对方的话会增加对方的内疚感。

抓住关键因素

用能够影响对方决策的关键因素来刺激对方。例如，因对方没能给你安全感而批评他（她）的缺点或弱点；因对方身体上的欠缺而抱怨甚至纠缠对方；公开抱怨对方的爱好和习惯，称其为 微不足道的事情 ；诽谤对方最亲近的人；说对方找了一个下贱的情妇或抱怨对方的品味低下等。

恐吓对方

运用情感工具恐吓对方。例如：威胁对方说，如果你得不到想要的东西，就会做一些过激的事情；说你会离家出走、和对方离婚、当众诉苦等。如果你运用这种策略，那么等待你的将是数小时的争吵和冲突。

锻炼你的操纵能力

运用高压、哭诉和胁迫等手段迫使他人感到他们应该受到抱怨，并最终服从你的意志。然后开始扮演操纵他人的角色。甜蜜地宣布你是唯一在乎他（她）的人，你所做的一切都是为了他（她）的利益。因为这个原因，你的朋友应该给你所要的一切。实际上你是在为自己的利益着想。但是你否认这一点。毕竟，谁愿意承认自己是那位一丝不挂的皇帝呢？

沉溺于爱情陷阱中

扮演一个沉溺于爱情中的角色：向爱人表达自己执著的爱；表达自己不甘忍受寂寞的心情；要求永远得到对方的关注；随时随地陪伴

你的伴侣，甚至在浴室里；因未能受到爱人足够的重视而抱怨对方。

处于离不开自己爱人的状态，希望得到对方足够的重视。当遭到爱人拒绝时，你就会感到没有安全感，并确信别人会把他抢走，自己将一无所有。因此，你就想尽办法时刻伴随在你伴侣的左右。如果坚持不懈地遵循这种策略，那么你将把夫妻的共同生活变成监狱式的生活。

回避现实

在上述10种策略基础上，让抱怨的游戏继续。你经常对爱人说，你们的关系终究会得到改善，这样他（她）将不会有可乘之机。你暗示对方如果能更加宽恕和理解自己的难处，形势将会好转。当然，如果你继续坚持操纵和威胁对方，那么他们是永远不会理解你的。

控制策略

扮演一个管理者的角色，就像父母一样细心地管理你们的关系。在夫妻关系上，你总是为自己的地位强辩到底；在生活上遇到重大问题时，你总是希望对方听从你的指示，从而把夫妻生活变成了教养院式的生活。强迫对方按照自己的期望和方式生活，按照自己的规则证明自己控制两人关系的做法是正当的，当爱人有缺点时就开始抱怨对方。

抱怨、将问题扩大化、辩护

13 这个数字总是和厄运联系在一起。因此，有第13种手段的存在就很正常了。渡鸦说，最后一种方法就是抱怨、将问题扩大化和辩护。实施这种手段，你把所有能记起的事情都抖出来用以抱怨对方。你这样做的目的是为了使对方处于防御状态，当他（她）反击时，你就向他们证明自己最初的抱怨是正当的，并把冲突提升到新的高度。

你随时都可以挑起事端：他（她）来的时间比预想的晚了，你发现水槽里还有没洗过的盘子，孩子考试的成绩不理想，总是把以前所有不愉快的事情都抖出来，等等。如果你拥有出色的口才，或许能够压住对方的怒火，使其只能无条件地低声抱怨或小声嘀咕。如果对方通过抱怨你的缺点而成功地转移了话题，那么你将有其他的机会为自己辩护。那么游戏会继续进行，直到对方气愤地离开为止。

最后给你一个忠告：不一定只局限于上述13种关系所运用的手段，你还可能运用一些更加高明的手法在爱人面前显示自己在各个方面的优秀才能。你能够摆脱敌对的和失去控制的大喊大叫的混乱状

态，并把其转变成为一种适当的、富有同情心、祥和而且乐观的氛围。这种手法会把对方弄糊涂，混淆他（她）在爱情上的方向感，使其产生矛盾的心理并感到紧张不安。

14种远离抱怨的积极特征(1)

下面，我们将讨论如何远离抱怨的游戏，建立一种稳固、持久的亲密关系。为了达到这个目的，首先让我们共同浏览一下能够缔造这种亲密关系的14种积极的特征吧。这些积极的特征会使你远离抱怨的困扰。

真正相爱的夫妻会真诚地进行沟通，他们彼此相爱、互相关心、互相尊重。下面将要介绍的14种特征是打造这种亲密关系的重要因素。

喜欢对方

对方是你想接近的那种人吗？你喜欢和对方共同分享类似的经历吗？你们在一起很放松很快乐吗？你们在一起时有说有笑吗？你们对彼此都感兴趣吗？如果你没有可能再和对方发生性关系了，你还愿意继续和对方保持这种特殊朋友的关系吗？如果你对以上问题的回答都是肯定的那么，就说明你很喜欢对方。

不幸的是，在确定关系之后，很多夫妇都会受到日常事务、个人义务和个人追求的影响。一些人认为，个人的工作和追求会占用夫妻在一起的时间。他们面临的挑战就是如何从日常事务中解脱出来，为夫妻两人提供更多在一起的时间。

如果你喜欢对方，你就会绞尽脑汁地为自己创造更多和对方在一起的机会。如果你这样做了，你将会拥有更多愉快的时光，同时也会减少夫妻间的争吵。

信任对方

当你信任对方时，你就会觉得他们是可信赖的，愿意和他（她）说一些心里话。你理解对方在一些重要事情上的观点。更重要的是，当你面临挑战时，比如发生一些诸如身患重病、车祸、失业、家庭矛盾之类的悲剧时，你相信对方不会离开你，相信你们会长相厮守。

同情心

同情心是指某人能够从感情上理解别人的感受。这种感情在人际关系中起着非常重要的作用，因为它能促使你站在他人的立场上为其着想。如果大多数人都不能相互同情，那么我们就缺少了相互沟通和保持联系的基础。通过这种 情感沟通 ，你就会感受到一种连通性。当你叙述自己的悲惨遭遇时，你能感觉到对方能够理解你的感受。这种同情心在人们之间架起了一座相互理解的桥梁。

接受是同情心的衍生物，它能够帮助人们建立良好的社会关系。善于接受别人的人通常会对那些能够接受自己的人产生好感。然而，你在理解和接受某个人的同时，也会对他（她）的某些行为持坚决反对的意见。因此，在评价一个人的时候，如何区分他的具体行为和总体价值就显得很难了。

拥有共同的事业

拥有共同事业的夫妻会感到非常幸福。共同的事业是指夫妻间能够互相支持的基础，它可以是一种行为，也可以是一种理想。

共同的事业远比 共同点 深奥得多，它是中种双方共同拥有的、非常感兴趣的一系列事物。共同事业的含义非常广泛，包括生儿育女、装修老房子、发现新的地方、跳舞以及人际关系本身。

在共同做一些对彼此都很重要的事情时，双方就会拥有真正共同的事业。在这种气氛中，你会把那些可能妨碍共同事业的繁琐小事抛到九霄云外。这种透视法包括在以大局为重的前提下，公正地解决双方的分歧。

协调的性格

有时，思想保守的人喜欢和观点前卫的人交往。她喜欢他的无拘无束，而他喜欢她的稳重矜持。随着时间的推移，那种稍纵即逝的好感会逐渐消逝，如果双方都只是在尽力改变对方，那么这种不协调的性格将成为他们不和的根源。

一般的社会形态下，两个性格相投的人总能建立起更加牢固的关系，例如，因为拥有协调的性格所以能够分享更多的东西。然而，从

道义上或者是非观念上来讲，兼容性则更加重要。

共同的世界观

一个较为主观的人最终将和一个较为客观的人发生争吵。极端主观的人认为任何事都是以人的主观意志为转移的。他们常常因为一时之念就武断地决定做某事。这种 方式决定结果 的模式给人一种不可信任的感觉。另一方面，极端客观的人认为每个人都应该履行诺言、多做好事、诚实待人、做一个有责任感的人。如果夫妻两人分别持有以上两种截然不同的世界观，那么冲突是不可避免的。

14种远离抱怨的积极特征(2)

实际上，持有截然不同世界观的人很少会结合在一起。然而，既然这种分歧在一定范围内的确存在，那么出现一些价值观念上的冲突也是可以理解的。相反，持有共同世界观的夫妻，他们之间的关系则会非常稳定。因为他们在对世界的事务的理解上有更多的共同点。

照顾、关心和主动的问候

成熟的爱情是以相互关心和相互照顾为基础的。一对相互关心、彼此照顾的夫妇比较容易建立起融洽的关系，因为能积极接受别人的人也容易被别人所接受。

如果你对以上提到的内容并没有给予足够关注的话，那么这种观点对你来说也就尤其重要了。如果你不理会对方的看法，对其漠不关心，那么你就埋下了争吵的祸根。

宽容

宽容是建立良好人际关系的基础。能够接受对方的缺点和弱点对改善双方相互之间的关系十分重要。

宽容建立在接受的基础上。接受意味着对他人的处境和想法表示理解。当你以一颗宽容的心与对方相处的时候，你会发现对方在很多情况下都非常出色，而且对你也很重要。这种观点的意思是，即使在一些令人不愉快的情况下，你也能发现对方积极的一面。这种方法更利于冲突的解决。

坦率

坦率能够促进人际关系的发展。坦率的人在为人处事上会放弃对他人的戒备，与人分享自己的感情，表达自己的不同意见。在这种氛围中，你会无拘无束地表达自己的意见，根本没有必要将自己封闭起来。

坦率在沟通中起着非常重要的作用。在和对方交谈时，因为有开放的思想，坦率的人会明确地阐明自己的观点。这种方式将有助于改

善你与别人之间的关系。为了避免陷入僵局，坦率的人不喜欢和不坦诚的人交朋友，甚至只是交谈也不能接受。

真诚

真诚能够给他人一种安全感，因此，它有助于促进人与人之间关系的改善。真诚的人会真实、客观地表达自己的一切。在这种氛围中，你会明确地表达自己的观点，同时也利于被他人所接受。

只有当彼此感觉都很自然的时候，待在一起才能感到舒服。如果不真实地表达自己的信仰和感受，对方在和你谈话时会产生一种被束缚的感觉。真诚的人会显得很成熟和有深度。

支持

支持 包括站在对方的立场上向其提供支持、安慰和保护。此外，它还包括为了对方的利益或从两人之间关系的角度出发支持对方。

尽管双方都知道自己能够独立地生活，但是双方都希望在没有掉入依赖陷阱的前提下能相互依存（掉入依赖陷阱的人会觉得如果失去对方自己将一无所有，也不能独立地做任何事）。虽然你知道自己能够单独地做某事，但是你更喜欢从对方那里得到支持。经常支持别人的人也更容易得到他的支持。

和谐的解决问题的方法

在婚前咨询服务中，心理学家可能首先会分别测试一下双方的智商，以了解两人单独处理问题的能力。然后，再把两人合起来进行测试。我们称这种测试方法为 相互了解程度的测试

测试的结果有3种情况。第一种情况是如果其中一个人占主导地位，那么他（她）的智商基本反映两个人的智商；第二种情况是如果双方经常吵架、顽固坚持自己的看法，那么将导致两人的智商比任意一人的智商都要低；第三种情况是如果双方和睦共处，那么他们的平均智商将高于个人的智商。

和睦共处的夫妻容易理解对方的观点，因此，更容易找到最好的解决方法，并且两人都会为自己在解决这方面的问题中所做的贡献而

感到满意。在这种气氛中，双方都喜欢和对方合作，以便更好地解决问题。

相互合作、相互协调的解决问题的方式能够给夫妻双方带来好处。他们很乐意共同合作，因为他们发现这种方式更利于问题的解决。尽管双方都有自己更喜欢的解决方式，但是他们都愿意和对方合作，以便达成一个互补有效的解决方法。同时，这种合作方式也有利于改善夫妻之间的关系。

成功解决连锁问题的因素包括：（1）对问题的分析一致；（2）一个相同的、具体的、可实现的目标；（3）一个实现目标的计划；（4）一个明确的组织方式和分工；（5）一个灵活的可调整的方案。当夫妻双方共同解决问题的时候，你们的 夫妻智商 将高于两个人分别解决相同问题时的智商。

情感的沟通

交流是一个模糊的词语，它的含义要比其表面意思深奥得多。当你和对方有效地进行沟通时，不仅要有明确、实际的想法，同时还要把你的这种想法客观、清晰地表达出来。

沟通有多种形式。明确的情感表达需要你勇敢地表达出自己的感受。对别人说 我爱你 或许会冒一些风险，但同时也包含着你们相互间的某些承诺。

情感交流常常包含着一些不可预见的风险。尽管你的感觉总是正确的，但促进这种感觉产生的精神过程却未必是有效的。因此，感觉是正确的，但引发这种感觉的信仰和过程不一定有效。明智的人会发现两者的区别，并用一些确切的情感词语来表达自己的感受。

情感交流的一个重要环节是主动地聆听（第十二章将向大家介绍更多的关于沟通方式的知识）。主动地倾听能够帮助你更好地理解对方的意思，在对方的陈述中寻找其真正的意图。你没有必要站在对方的立场上考虑问题，但是如果你能够理解对方的意思或处境，那么对方通常会用友好的方式来回报你。

明确的说明

明确 是进行有效沟通的重要环节。用一些便于理解的词语表达自己的想法，这本身就是一种能力。直接说出自己的想法，例如， 我想请你和我一起出去散散步 就是一个比较确切的例子，这种要求不仅明确，而且便于他人执行。

想明确表达自己的意思，首先要清楚自己想要什么。但 明确 的含义远不止这些，它还包括如何在愿望和现实之间找到平衡，即要求的可执行性。

什么是浪漫？通常是一则好听的小故事 所有的一切如《皆大欢喜》。下雨淋不到你，小虫子叮不着你，而且雏菊总是盛开的。

D·H·劳伦斯

亲密关系属于经济范畴，也是社会的一个单元。最初它属于浪漫的情感范畴，可是紧接着就是经济范畴和家庭范畴。它也是我们处理种种变化来确定或解除亲密关系的方式。

现实生活中，你总会遇到这样或那样的挑战，它们能够促使你改善与他人的亲密关系。这些挑战包括：计划将来、选择住处、商量如何教育孩子、挑选家居装饰格调、确定开销和储蓄、协调双方不同的性欲要求、处理健康危机，以及有责任地平衡情感。这是一个积极的、有建设性的、持续的过程。

对大多数人来说，他们能有步骤地改善他们的亲密关系吗？当然可以！很多情况下要先从自身做起。

不抱怨，使你的家庭重归和谐

处理不必要的抱怨现象有利于家庭成员消除抱怨心理。或许，同时还可以更清晰地暴露出关键问题。

抱怨是破坏家庭稳定性的根源。

回首往事的时候，大多数人认为他们最大的满足来源于家庭和朋友。的确，一些人发现和家人共度美好时光才是最重要的。如果让他们在事业和家庭两者之间选择其一，那么他们肯定会选择后者。

持另一种观点的人认为，家庭生活是压力和紧张的根源，离天堂太远。可以预想，关系紧张的家庭肯定是问题多多，原因在于他们的生活中充满了抱怨。家庭生活中的确会经常发生一些应受抱怨的行为，但是如果我们因此而贬低、抱怨或攻击对方，那么这种行为很快就会破坏家庭成员之间的关系。

在那些到医院寻求帮助的患者中，其中大约有一半是因婚姻和家庭问题引起的。抱怨是构成这种令人不快的关系的共同因素。本章将就家庭抱怨问题专门进行论述，以独特的眼光看待那些能够防止家庭产生不必要的抱怨的方式。这将有助于建立和谐的家庭关系。

变化中的家庭结构

传统的家庭结构正在发生转变。随着传统结构的变化，我们所拥有的稳定的指导方针越来越少。在过去的50年里，美国文化发生了戏剧性的变化。家庭的期望值正在发生转变，我们真的不知道他们会变成何种形式，因为美国存在着各种各样的亚文化群体。尽管我们在家庭动力学方面的知识有了提高和改善，但是离婚率却仍然稳步上升至50%。单亲家庭在美国已经普遍存在，并超过半数，再婚现象和继父母的问题迅速增加。自20世纪50年代以来，青春抑郁症的现象以数十倍的速度在增长，年轻人浪费物品的问题日益尖锐。家庭价值变成空洞的政治口号。同时，就连传统的家庭好像也开始反对起传统观念了。

文化、宗教、过去的经历、情感类型以及社会和个人所处的环境，都会影响家庭成员的期望和行为。我们大致可以把家庭体系划分为克制型和情感型。然而，并不是社会转变、情感类型、文化观点或宗教信仰等因素造成了平稳安定的家庭和纷繁复杂的家庭的分化。通常情况下，造成家庭和睦或纠纷取决于抱怨的程度。

抱怨较少的家庭容易形成和睦的家庭氛围。相反，经常发生纠纷的家庭很容易使人感到压力重重 。当然，每个家庭都不可避免地会发生冲突，但是，那些远离不必要抱怨的家庭则比较容易解决这些问题。

不抱怨，化解家庭冲突

从学术上讲， 冲突 这个词是指两个观念不相同的人的思想或兴趣处在一种不协调的状态。当我们认为自己没有得到想要的东西或感到受骗 时，发生冲突是很正常的。在这种氛围中，人们很容易落入抱怨的陷阱，因为别人没有给你 应得的东西 。然而，每个家庭成员对自己应得的东西 的概念是不同的，它经常包括一些互不相容的信仰和兴趣。

家庭冲突是正常的。导致夫妻之间发生冲突的3个主要因素是金钱、孩子和性生活。其他因素有时也会导致冲突的发生，如信任感、长相、合作性、工作习惯等等。父母处理这种事情的方式将教会孩子在未来如何处理冲突。

既然多数人都希望按照自己的兴趣和意愿做事情，那么一些家庭冲突就是不可避免的了。父亲想带着家人去海滩，孩子希望去游乐园，而母亲则想去看电影。每个人都做出让步才能解决冲突。然而，当期望的差异转变成意愿发生冲突的时候，一些人或许会采取抱怨别人的方式。一些推测性的断言，如 我从来做不了自己想做的事情，你总是按照自己的方式做事 等，就很容易导致一些不可调和的冲突发生。

兄弟姐妹之间也很容易发生冲突。导致冲突发生的因素有很多，如某人唱歌时声音太大，看电视时抢着拿遥控器，坐车时争夺前面的位置，争着玩电脑，拿走对方的私人物品，嘲笑或瞧不起对方，吹毛求疵等等。他们不仅彼此间争吵，当父母劝他们停止时，他们还会把父母也卷入他们的冲突中。

我们在解决家庭冲突的过程中学到的经验，可以转化为有效的谈判技能，在当今这个充满竞争的社会里，掌握这些技能很有必要。从这个角度来说，冲突甚至有助于家庭关系的改善，因为从家庭冲突中学到的经验还可以适用于家庭以外的领域。如果冲突双方能够达成共

识，或从中学会了如何与对方相处，那么冲突的积极作用就十分明显了。但是当冲突不能被很好地解决时，双方就会很不满意，因为他们没能得到自己想要的东西。

积极的典范

家庭不是一个以民主舆论为特征的团体。在多数情况下，只有知识渊博或在家庭中掌握实权的人才能在家庭财务方面拥有最终的决定权，而一个年仅5岁的小孩是不可能有决定权或表决权的。然而，5岁的孩子可以选择玩什么游戏、穿哪件衣服等等。既然成年人在家庭中掌握实权，那么他们就成了孩子们的典范。

亚里士多德有句名言： 人类是所有生物中最善于模仿的动物，通过模仿，他们学会了最早的课程。 我们首先要观察别人做什么，然后再进行模仿。相互尊重的夫妻营造出和谐的家庭气氛就是一个值得效仿的典范。可以预见的是，在处理家庭冲突问题上树立良好的典范将对下一代产生积极的影响。

成功地解决家庭冲突的过程应包括：明确提出问题、确定解决方案和最后达成共识这几个步骤。另外，解决问题的诚意和明确的目的对于问题的解决也是十分重要的。这种处理冲突的方法为其他家庭成员树立了良好的典范。

父母树立良好的、理性的行为规范将在改善他们本身及其子女的生活方面起到积极的作用。什么是积极典范的重要因素？良好的典范是尽量用实例告诉人们如何远离过度抱怨的思想，为自己的行为负责，向对方提供支持和保护，具有同情心和热情，做事谨慎，知识渊博，心态平和，具有平衡控制能力、辨别是非的能力和解决问题的能力，具备明确而有效的沟通能力，并且宽容，幽默，恪守诺言，意志坚定。既然人世间不可能存在完美无缺的典范，那么我们所能做的就是努力寻找更好的行为方式。

冲突过程的阐释和克制

当某人经常被强迫做某种损害自己利益的事情时，家庭冲突可能就要爆发了。如果父母经常互相抱怨，那么他们就会为自己的孩子树立消极的榜样，这就严重影响了他们下一代的成长。

如果你不喜欢某种生活方式，那么就要尽力改变它。例如，每一种行为都有其理由，它或许不是一个好的理由，但它的确存在。找出某种经常性行为的原因，将有利于发现合适的解决方法。

当我们在阐释某种冲突过程的时候，我们会详细说明所发生的一切。例如，约翰尼的母亲希望他放学回家后马上做家庭作业，不允许他看电视。当母亲总是让他这样做的时候，约翰尼开始大为不满。他抱怨自己的母亲，因为她剥夺了自己看电视的权利。虽然他知道，他把自己的不满情绪告诉母亲或说自己根本没有那么多作业可做的实际理由是，他知道自己的抱怨可能能够让他获得自由。另一方面，约翰尼的母亲已开始因其不努力学习而抱怨他，并变本加厉地把他关在家里，于是约翰尼失去了和朋友在一起玩的机会。这种解决方式并不利于问题的解决，只会使冲突反复发生，争吵时常伴着泪水。

当我们想要克制抱怨的时候，双方都可以以一种更加积极的态度来解决这种冲突。约翰尼的母亲应该对儿子的行为表示理解而不是刻意地去抱怨他，因为他实在不想做自己不喜欢的事情。同时，约翰尼也应该理解母亲的苦心，因为在她看来，如果儿子在学校表现不好的话，作为母亲的她也是失败的。她认为自己那么做完全是为了帮助她的儿子。

在解决冲突的问题上，采取折中的方法是可行的。例如，约翰尼的母亲在儿子放学回家后给他半小时的时间，让他做自己想做的事情，这样就可以避免儿子对她的抱怨。在这种前提下，约翰尼可能会同意在晚饭前就完成作业，因为这样他就可以和朋友一起玩了。通过这种过程，双方能够学会如何转变自己充满抱怨的心理，并逐步明

白，权力之争经常会使双方陷入一块恶臭的沼泽地，无法找到解脱的办法。如果双方都能够做出让步，从这种缺乏逻辑性的冲突中解脱出来，那么双方都是胜利者。

想做就做的策略

青少年儿童对于父母的控制有自己的应对方法。他们常常猜测父母会对他们的行为做出何种反应。有些青少年还知道父母在某些方面根本无法对他们进行控制，如和谁谈恋爱、吃多少东西和他们的学习名次，甚至还有人威胁自己的父母，说如果他们不能做自己想做的事情，那么他们将做出一些激进的事情。以上这些情况对父母来说的确是一种挑战，他们必须想出一些切实可行的解决方法。

通常情况下，父母在金钱、家庭轿车、使用电脑的时间、购买衣服等方面都享有优势。多数人都知道这一点，但这种优势经常被滥用。他们可以克制这种优势心理，向青少年提供合理的选择。

想做就做的策略有效地解决了这个问题。例如，开家庭轿车是一种特权，而不是想当然的权利。如果某人的儿子或女儿想要享有驾车的特权，那么通情达理的父母则能够提出一种合理的交换意见，即要求他们的孩子不做任何消极或激进的事情。但也有一些青少年情愿逃学也不愿享有开车的权利。如果父母能够正确地坚持合理的想法，使孩子明白他们应该为自己所做的一切承担后果，那么想做就做的策略就能够有效地发挥作用。

更多改善家庭关系的技巧

下面是一些可以改善家庭关系的技巧。注意，这些技巧对于改善其他的关系也是有帮助的。

在冲突最激烈的时候避免威胁对方。当你想说一些以后可能后悔的话时，你应该退一步想想并保持冷静。

用 我 这个字来代替带有抱怨性的 你 。例如，说 我感到很痛苦 通常会比说 你使我感到很痛苦 要好得多。

培养一些有建设性意义的价值观，如忍让、正直和责任心。

即使是一种很表面的关心和照顾，通常也会比抱怨更易于建立起积极的家庭氛围。

实话实说，例如： 我认为这就是那样的。

家庭成员之间通常会很了解彼此的弱点，并知道如何惹怒他们。要尽量避免揭发他人的缺点，因为这样做有可能导致双方发生冲突。

每天都说一些和善的话，并向你的爱人或其他家庭成员表达这种感情。

寻找一些能够激发每个家庭成员同情心的东西。有同情心的人不大可能做出过分消极的反应，能够理解别人的人也不大可能做出强硬和消极的事情。

创造合理的结果，使每位成员都能感到自己拥有 胜利者 的姿态。寻求能使双方感到 双赢 的解决方法。

做一些能够帮助别人的事情，不要计较谁做的更多。

尽量避免人身攻击或抱怨。

在任何可能的情况下，运用幽默避免发生冲突。

遵守诺言。

在消极的形势下发现积极的东西。

避免发生不必要的冲突。

阐明自己的期望和应负的责任。

为澄清问题努力听他人的解释，为自己的声明寻求证据，并且把某人的行为和其本人等同起来。

权衡利弊，是继续和别人争吵还是原谅别人的抱怨或反对。

我们通过选择 我的方法 或 没有办法 做到相互之间忍让，并找出事情的原因。

作家W·I·托马斯曾说过： 感觉真实的东西将导致真实的结果。 一些人认为家庭成员能够避免相处中的过度抱怨这种真实的想法将产生一种真实的感觉，这种感觉产生的结果与那些认为家庭成员在避免过度抱怨方面无能为力的想法所产生的结果是截然不同的。

在一个家庭中，过分抱怨既是一个单独的问题，也是重大冲突最根本的征兆。处理不必要的抱怨现象有利于家庭成员消除抱怨心理。或许，同时还可以更清晰地暴露出关键问题。

不抱怨，拯救身边习惯抱怨的人

在抱怨文化中，实际上每个人每时每刻都有可能落入抱怨的陷阱。我们不能避免它，但是我们能够在某种程度上对其进行克制。

过分抱怨的根源在于有偏见的思想。

抱怨别人之后，你会感觉好多了。从某种意义上说，这种习惯就像孩子们在幼儿园里学的押韵诗《杰克和吉尔》一样：

杰克和吉尔抬着水桶上山去打水，

杰克跌了一跤摔破了头，吉尔也跟着翻了跟头。

让我们欣赏一下现代人对这首诗的阐释吧。杰克说： 你知道自己忘记关车库的灯，也没有锁门吗？ 吉尔回答道： 别忘了当时你正和我在一起。 杰克说： 看看，你根本不承认任何事。 吉尔回击道： 你真讨厌！ 到底是谁摔破了头，谁跟着翻了跟头？杰克和吉尔可能都不允许别人抱怨自己，或许这就是他们都摔了跟头的原因吧。

你或许会想： 我是抱怨者吗？不，是别人有了问题。 但是仔细一想，你或许会认为， 有些时候，也许是吧，但是我的问题不如其他人那么严重。 然而，在抱怨文化中，实际上每个人每时每刻都有可能落入抱怨的陷阱。我们不能避免它，但是我们能够在某种程度上对其进行克制。克制抱怨的策略是我们认识自己和他人抱怨方式的基础，然后才可能更好地解决这个问题！

在这一章中，我们将共同浏览两种很普遍的抱怨类型 责备型的抱怨和偏见。同时，我们还将在如何处理这两种抱怨方式的问题上一起听听别人的看法。

有些抱怨现象根本是在无意识的情况下发生的，本章将对此做详细介绍。了解这一点将有助于减少别人的抱怨对自己产生的压力，同时也有助于减少因自己有某种抱怨习惯而产生的自我抱怨。给他人带来痛苦并不会产生积极的作用，只会把不幸的形势弄得更糟。

责备型抱怨真的有用吗(1)

抱怨广泛存在于人们的社会生活中，但是它不应当被扩大加深成为不必要的责备。因为低劣的服务质量、各种麻烦不断或不喜欢自己的职业等问题所产生的合理的抱怨将有助于我们更好地解决问题。例如，美国南北战争时期，亚伯拉罕·林肯对某些联盟妄图脱离美国联邦的做法完全有理由进行抱怨，但他还是通过军事力量保护了美国联邦的利益。

如果你新买的轿车有质量问题，那么你完全有理由抱怨，并要求经销商为你维修。按照美国质量保护法的部分条款，如果经销商不能很好地解决问题，那么你可以要求退款。尽管你会因为买了一辆有质量问题的车而感到失望，但是抱怨也是没有用的。

抱怨在多数情况下是没有用的。当人们对某些事情感到无能为力的时候，就会经常发牢骚或抱怨，希望抱怨能够解决问题并能减轻自己的痛苦。有些人会因此而形成一种习惯，每当遇到不顺心的事情时，他们就要抱怨别人或其他的事。他们把这么多的时间和精力花在了抱怨上，以至于剥夺了自己做其他重要事情的时间和精力。

责备型的抱怨者有其不同的议事日程。例如，温迪总是情不自禁地抱怨那些拒绝她的人，抱怨他们是如何看不起自己颓废的生活。她总是和那些爱发牢骚的朋友通电话，互相倾诉各自的苦衷。事实上，这种方式只会增加她们的痛苦。为了打破这种责备型抱怨的怪圈，温迪最好静下心来，好好思考以下这些问题：

（1）我所说的 颓废 是什么意思？

（2）经历了过去遭到的拒绝，我应该如何改变自己颓废的生活？

（3）通过抱怨，我希望在生活中得到什么？

（4）在电话中和朋友的互相 倾诉 ，在生活中能帮我达到什么目的？

（5）产生这种感受后，我应该做些什么？

温迪只要仔细想想这些问题，她很快就会发现抱怨对改善自己的生活毫无作用，和朋友互相 倾诉 也只能增加自己的痛苦。如果再让她做出选择，她肯定会放弃抱怨，把精力放在改善自己的生活质量上。当温迪决定为自己的幸福而努力时，她将过上一种不同的生活。

卡尔因工作压力的问题到心理咨询中心接受治疗。他觉得公司的管理模式是不公平的，因为他没有得到提拔。他还埋怨自己的上司都是些溜须拍马之徒。他认为自己根本不可能得到提升，因为老板并不了解他的真实能力，公司的管理模式也很容易犯 彼得原理 的错误。（彼得原理 是指在某种管理体制下，一些人被提拔到不适合他们的职位。）尽管他没有对自己的同事进行过公开抱怨或抱怨，但是消极的思想导致他整天闷闷不乐，并且感到压力重重。

可悲的是，通过责备型的抱怨，卡尔正在破坏自己的前途。尽管卡尔拥有丰富的文化知识和非凡的工作技能，但是这种经常抱怨的性格，对每一个追求进步的人来说都是极为不利的。同时，因为把自己困在一个充满抱怨的环境里，导致他的内心非常痛苦，而且也很容易被激怒。

因为卡尔在处理有关数学、技术或科学问题时具有很强的领悟能力，所以在自己的积极转变计划中，他同意通过自己的能力来扭转在这方面的 弱势 。

（1）运用强有力的科学思考方法把自己的抱怨转变成种种假设，比如，人们之所以不公平地对待他，是因为他实在是太出色了。

（2）寻找驳斥种种假设的方法。当你的目的是为了发展一种客观的观点时，驳斥自己的观点通常会比证实自己的观点更可行，因为在证明自己观点的时候，你总是带着某种偏见去寻找能够支持这种观点的方法。

（3）把自己解决问题的技能应用到人际关系领域。为了改善和同事之间的关系，卡尔做了一个假设，即如果他每天都能够主动地表达

对同事的问候，主动和他们交谈并且面带笑容的话，那么同事们也将更主动地和他接近。

（4）在开始实施主动接近的策略前他做了两周的总结摸底工作。

总结工作的内容为统计他主动接近别人的次数，包括问一些社交性问题，做一些普通的评论，讲笑话，简短的交谈，接受别人的午饭邀请等。通过两周的总结，他不幸地发现自己的基数竟然为零。

责备型抱怨真的有用吗(2)

（5）开始实施主动接近策略。通过两周的实验，他发现自己主动接近别人的频率由以前的零上升到每天10次。

在做实验的过程中，卡尔发现他能：（1）有利地使用自己的科学能力去除责备型的抱怨；（2）采取开放的方式和类型使他易于接近；（3）看到别人的长处；（4）从责备型的抱怨中解脱出来并采取有效的行动；（5）有效地改善和同事之间的关系。

卡尔的责备型抱怨与他对社会的忧虑和惧怕遭排斥的心理有关。实验大大减少了他惧怕遭排斥的心理，同时也使他能够更好地看待其结果。现在，他能够检测计划的有效性，并减少他的主观偏见对结果的影响。例如，科学实验的结果就其步骤性来说是积极的。尽管卡尔按照一种机械的程序开始做实验，但是他很自然地完成了实验。

每个人都是那样，如果他们想找什么人或东西抱怨一番，从早上起来一睁眼就开始了。劳拉一觉醒来，走进浴室后便开始了一天的抱怨：水不够热，牙膏盖儿没有盖好。她怒气冲冲地走回卧室，叫醒自己的丈夫汤姆，并尖声叫道： 你怎么这么不负责任?

汤姆从睡梦中惊醒，最初他并没有说话。然后，几乎出于本能地抱怨劳拉，抱怨其 小题大做 ，并说劳拉像她疯狂的妹妹。在那一刻，双方的怒火都在熊熊燃烧，他们想到了离婚。

劳拉确信自己的抱怨是合理的，然而，她对抱怨的结果并不满意。她应该按照以下的步骤来处理自己的不满：（1）考虑一下抱怨的必要性；（2）弄清楚自己抱怨的目的；（3）确定自己的语气和态度是否传达了过分抱怨的信息，如果是这样，预想一下对方的反应；（4）进行短期的和长期的利益分析，并权衡其可能产生的正面和负面影响。另一方面，汤姆应该按照以下的步骤来处理自己的不满：（1）找出劳拉抱怨的根源，然后处理主要问题；（2）独立处理每一个抱怨；（3）阐明并承担自己的责任；（4）在评论劳拉前，表明自己对

其态度的感觉；（5）避免抱怨对方。如果双方都能够按照以上的方式来处理自己的不满，那么他们将减少冲突发生的频率、强度和程度。既然只需要一方做出让步，那么劳拉或汤姆中的任何一方都可以通过改变来避免冲突的发生。

我们每个人都会遇到像杰克、吉尔、温迪、卡尔、劳拉和汤姆这样的人。他们都不是坏人，但都持有某种偏见和不恰当的抱怨习惯。然而，要想改变这种习惯并非易事，通常情况下，这要求拥有较强的选择能力以及执行能力。幸运的是，本书中有很多在这方面的实例供大家参考。

处理责备型抱怨的一般策略

落入责备型抱怨陷阱的人们通常有他们自己的理由，然而，他们会因其抱怨的方式和过分抱怨而痛苦万分。

责备型抱怨通常会产生一种不良后果，即导致对方疏远自己、根本不愿意听你的抱怨。于是，抱怨者本人就很容易觉得自己受到了排斥，或许还会产生一种自我疏远的感觉。在这种情况下，抱怨者陷入了痛苦的沼泽。

假如你遇到了一位责备型的抱怨者，你有很多选择，包括以下几种：

当听到某人抱怨他人时，如说当听到某人抱怨乔的时候，你可以问： 如果乔在这里，他会以同样的方式看待这个问题吗？ 你有有效的证据吗？ 或是： 如果是这样，问题真的有你说的这么严重吗？ 这种形式的质询不仅能够澄清对方抱怨的事情，同时也会使对方了解到抱怨是需要合理依据的。

如果你不知道对方想让你做什么事情，你可以问： 你想让我帮你做什么？ 无论对方发出这种责备型的抱怨是出于发泄不满，还是想得到你的认可，问这个问题都能够使你明白对方的真正意图。

通常情况下，主动向抱怨者提出建议是不明智的。的确，一些抱怨者看起来非常绝望，你或许同情他（她）并主动向其提出建议。如果你的建议是合理的，当然会有一些抱怨者采用你的建议。但通常情况下，抱怨者会把自己当做受害者，他们不是把精力放在自我发展和自我改善上，而是放在发牢骚上。即使是合理的建议他们也不会理会的，他们可能会说， 我已经这样想过了，但这是没有用的 或 是的，但是你还没有真正了解这个问题 等等。 是的，但是 这种形式通常被认为是责备型抱怨综合征的基本信号。

尽量不要安慰抱怨者，因为安慰他们几乎是没有用的。另外，如果你安慰他们，那么你将会被卷入其中。

当听到同样的抱怨时，不要发火。一些朋友经常就同一个问题反复地进行抱怨，我告诉他们我不想谈论这些问题。除了发火我什么也干不了，而对他们发火是没有用的。

尽量避免抱怨告发者。一些告发者由于相信自己做的是好事，他们期望从各方面 经济、个人和情感上得到保护。由于告发者通常对那些能够为他们提供永远保护的人更有信心，而责备型的抱怨可能会把一些潜在的朋友拒之门外，因此，就要求对告发者降低要求。

如果你发现自己被责备型的抱怨包围而无法脱身时，你可以问自己： 参与这些事情让你得到了什么？它们是你能够从那些愿意采取必要措施去解决问题的宽容的人那里所获得的吗？

如果你觉得改造一个有思想、有同情心的抱怨者是很容易的一件事，那么你将面临巨大的挑战。责备型的抱怨者通常会为他们的抱怨寻找理由，并向别人解释自己为什么不能改善个人的生活。作为一个群体，他们遵循一种相互排斥的生活方式，并在其中寻找不能改善自己生活的原因。他们通常会说自己遭受了巨大的折磨，重复着同样令人遗憾的方式，把一切归咎于过去所受的伤害或他们认为不可能改变的形势。只有厌倦了抱怨并切实采取行动，他们才能真正改善自己的生活。这是他们自己的任务，其他人最好是在其主动要求帮助时，再给与他们指导。

你是歧视型的抱怨者吗(1)

偏爱芦笋是个人的选择。如果你喜欢开别克轿车，与金发碧眼的女郎约会或吃牛排，这也是你的选择。的确，你有权利对汽车、食物、人或大多数事物进行积极的选择。通常情况下，人们是不会选择抱怨的。

同性别的人有很多的共同点。 行为的性别类型 指的是大多数在行为方式上有很多共同点的人是同性。人们在客观地描述性别差异的时候，并不会涉及抱怨。比如，在肌肉运动的协调能力上，女人一般高于男人。这是客观事实。如果你想在肌肉运动的协调能力上进行区分，那么结果会偏向女方。

多数人偶尔会因自己的某种缺点而嘲笑自己，因别人的容貌、特征或工作而开他们的玩笑。这是一种歧视的形式，但其程度通常不会太深。大多数政治思想和行为十分得体的人或许会反对甚至批判这种轻浮的方式，但是这种抱怨往往不可能迅速产生巨大的改变。

实际上，任何团体都可能成为轻浮的方式所攻击的对象：金发碧眼的女郎、律师或心理学家、婆媳之间的关系等等，它们都可能成为别人嘲笑的对象。这些嘲笑是以偏见和推理性的抱怨形式为基础的，因此，这种现象在通情达理的人群中不会广泛存在。实际上，那些开律师玩笑的人或许本来就对律师这种行业持有成见，或者因为自己的朋友曾受到法律的制裁。在品味低下的人群中，互开玩笑的现象普遍存在。

当人们对其他人或事物持有某种陈旧的观点时，那么偏见就会出现。促使他们产生偏见的原因有很多，包括种族、宗教、身高、体重、眼镜的形状、性别、年龄、智商、成绩、教育、父母亲、工作类型、社会地位、婚姻状况、出生国家、政治信仰、残疾、爱好和长相等。偏见有时候能够起到促进的作用，但当我们想到偏见的时候，我

们通常会假设其态度是消极的。例如，精神病患者在电影中通常会被刻画成 疯狂杀手 。一般而言，这种 疯狂杀手 的偏见绝对是错误的。

尽管精神病患者或恋童癖患者这样的临床病人极其危险，但是他们中的大多数人都经历过沉重的打击，导致他们在自我概念上的混乱。

一些著名的研究表明，半数或半数以上的美国人在一生中曾经患过或即将患上显著的精神类疾病。因此，大多数对心理疾病患者抱有偏见的人是处于以下两种境地中的：（1）自己正面临着重大的情感挑战；（2）自己的朋友或家人中就有患心理疾病的。

当偏见成为不利因素并导致歧视出现的时候，我们就走入了严重的、广义上的抱怨的舞台。当偏见思想表现为损害他人的行为时，广义的过分抱怨的思想则促成了歧视思想的产生。折磨他人是歧视思想的极端表现，因为对他人怀有的敌意的或憎恨的思想这时已经发展为具体伤害他人的行为，包括损害他人的社会地位、友谊、工作、特权或教育机会等。

建立在极端偏见基础上的过分抱怨将导致暴力的出现。在这个过程中，我们会看到夫妻间的争吵、恐怖主义甚至种族清洗现象（一个民族对另一个民族实施的屠杀行为）。让我们共同浏览一下争吵的过程吧：他们彼此首先是满怀憎恨，然后处于交战状态，最后发展到人身攻击。

可以预见的是，为了少受批评并维护自己的公众形象，参与争斗的人将掩饰自己的真正动机，并编造一些似乎和该事件不相关的理由：

我无法控制自己的火气。

是她（他）导致我这样做的。

我被激怒了。

争论发展到了失控的程度。

我是在发泄怒火。

我喝酒了。

对方揭了我的伤疤。

我的压力太大。

我仅仅是想吓唬她（他）一下。

同样可以预见的是，如果争斗的人能够克服他们极端偏见的思想从而真诚地面对问题，那么他们就能够停止争斗或歧视性的攻击。例如，在引起偏见的逻辑中，通过寻找引发过分抱怨的思想来鉴别错误的因素，就是一个很好的开始。

把上面提到的前3个 理由 当做例子，我们可以说：

愤怒是如何战胜你的？当你感到愤怒的时候，你是通过何种方式点燃自己怒火的？

你是歧视型的抱怨者吗(2)

她是如何导致你出手的？你是如何理解她的行为的？在这种想法中，你能否发现过分抱怨的因素？

人们每天都会被激怒，但为什么别人不动手打人？你有什么理由证明你的行为是正当的？在这个理由中，你是否发现了过分抱怨的因素？

这种分析方法比逃脱责任的策略更有助于改变原来的错误思想。逃脱责任在通常情况下只会逐渐减少自己的责任心。为自己的错误行为辩护的人更容易重蹈覆辙，而那些真正承担责任并认真研究和改正错误的人更容易改掉自己的恶习。

如何处理偏见和歧视导致的抱怨？

偏见的常见形式大多都便于处理，然而，过分抱怨的过程却需要丰富的知识、敏锐的洞察力和必要的行动来改变。下面是关于这个主题的一些想法：

无论你是黑色、白色、黄色还是棕色人种，无论你是天主教徒、新教徒还是穆斯林信徒，无论你是民主党人还是共和党人，无论你是自由主义者还是保守主义者，无论你是普通员工还是管理人员，无论你是男人还是女人，你都会发现一些你根本不想与之交朋友的人群。人们有不同的兴趣、价值观、能力、道德规范、文化底蕴、荣誉感和解决问题的方式。如果这些条件有助于建立稳固的亲密关系，那么它们也将有利于促进人与人之间的友谊。因为你把那些你根本不想与之交朋友的人群当做异类，认为他们是不能被接受的、该受抱怨的，所以你经常对他们实施过分抱怨，这样就会导致问题的出现。在选择朋友时，你应该客观地评价别人，即根据某人具体的品行进行选择，而不是以广义的抱怨和理想主义为标准。如果我们能够客观、具体地评价别人，那么世界将会更加美好。

当偏见产生过分抱怨的思想时，改变的方法就是找出产生这种思想的根源。如果你知道别人根本不想和你交朋友，那么你绝对不允许他们抱怨你。大多数人都能够学会如何鉴别他人的优缺点，以便更客观地评价他们。如果你真的这样做了，那么你就能够避免陷入责备型的抱怨陷阱中。

鉴别并消除过分抱怨的思想具有重大的意义，因为它能够改善人们的精神状况。在抱怨文化中，有大量过分抱怨的例子，包括吹毛求疵、推理型的抱怨、责备型的抱怨以及贬低、歧视等。可供选择的例子能够为大家提供各种机会，以便发展和养成善于区分事实和虚构的习惯。这种习惯能够帮助人们培养自己的宽容心、责任心以及解决问题的能力。

客观地对待该受抱怨的行为，不要对其进行过分的抱怨。这样能够增加问题的客观性，同时也将提高人们改正缺点的积极性。可以预知，这种方法将大大降低那些与过分抱怨思想相关的情感和行为发生冲突的频率。

消除固有行为模式的影响

可能型炼金术 是一种观念，按照这种观念，人们认为某物可能是什么样的，因此，他们就应该和其真正的行为或面目不同。换句话说，如果某物可能是什么样的，那么它就应该是什么样的。这种思想是痛苦的催化剂，它能够导致熟人、朋友、亲属、邻里、同事和陌生人之间的仇恨。

就像古代的炼金术士不能把劣质金属炼成金子那样，可能型炼金术士也经常遭受同样的失败。例如，在通常情况下，你怎么能让一个心情极差的人假装很愉快呢？怎么能改变一个人固有的行为模式呢？当我们提出这个问题的时候，我们发现世界上根本就没有炼金术。有的时候我们希望通过别人的鼓励来改变自己，但希望却总是落空。

我们有合理的期望，期望他人能更好地对待我们，期待有均等的机会，期待安全舒适的生活。然而，当我们在期望、要求甚至请求得到我们更喜欢的东西时，这种可能型的炼金术的结果是可以预知的。我们可能会抱怨那些不能满足我们要求的人。在这个过程中，我们的内心可能会充满敌对和报复的思想，从而感到紧张或失望。如果我们能够区分 期望 和 奢望 这两个概念，那么我们就可以远离可能型炼金术的思想带来的消极影响。

可能型炼金术的思想是偏见、过分抱怨思想以及歧视性行为的前奏。从某种程度上说，这就像神话传说中的弗吉尼亚国王迈达斯的手指一样 我们得到的是不想得到的东西。（神话中，迈达斯国王希望自己能够获得点石成金的魔力。最后他如愿了，他触摸过的任何东西都变成了金子 包括他想吃的食物。）

了解 可能型炼金术 可能带来的负面影响，能够帮助我们思索避免提出一些无理要求所带来的好处。我们还应该记住，想象会破坏人与人之间的关系，而理智、宽容和诚恳才能够帮助我们改善人们之间的关系。

英国小说家夏洛蒂·勃朗特十分了解偏见的影响，她写道： 众所周知，对未受过教育的人来说，偏见思想是很难根除的，就像在石缝中生长的杂草那样根深蒂固。

责备型抱怨和歧视依赖于那些潜在的、会引起偏见的思维方式。受教管或许是促使其向积极方向发展的最好方法。那么，问题是：人们该接受什么类型的教育？偏见是如何促使过分抱怨的思想和歧视性行为产生的？弄清这个问题将有利于我们更好地根除有偏见的思想。

不抱怨，学会与人沟通

从某种程度上讲，沟通是人与人发生关系的一种形式。如果我们不能很好地与人沟通，那么我们就不能更全面地了解自己和他人。

沟通贯穿于我们生活的始终，同时，沟通还有其技巧。

别人向你提出过 我们需要更好地沟通 这种要求吗？在人们所列举的最希望得到改善的事物中， 沟通 是名列前茅的。有效的沟通能够更好地改善与密友、熟人以及陌生人之间的关系，同时也有利于减少家庭冲突。如果不能很好地进行沟通，以上几点或许很难得到改善。

沟通是个抽象名词，其内涵要比字典中的解释深奥得多。当我们与人沟通的时候，双方常常相互传达信息、表达感情、介绍各自的爱好等等。从某种程度上讲，沟通是人与人发生关系的一种形式。如果我们不能很好地与人沟通，那么我们就不能更全面地了解自己和他人。

本章将介绍一些表达的方式，教你如何以一种友好、自信和无抱怨的方式坦露自己的感情。这些方法将始终围绕一个问题进行，即我们所想的（感想）是有效传达我们所指的（表达）的平台。

用沟通解决冲突

内心的感想影响外在的表达。在你仔细聆听自己内心的声音，并真正了解了自己的感想后，你会逐步认识到这些想法是如何影响你的情感和行为的。当你的表达十分消极的时候，那么你此时的感受也一定很糟糕。要想积极地改变自己的感想和表达，你需要采取具体、负责的行动来提高自己的容忍能力、接受能力以及社会能力。这是一个用来替代抱怨的更有效的方式 用沟通来解决冲突。

我们的感想与我们对现实的感知和期望紧密相联。我们第一感觉的水平将影响到我们判断事物的能力。例如，当我们触摸到冰冷的东西时，我们的大脑能够感觉得到，然而，真正促使我们产生这种感受的却是我们的身体。

我们对这个世界有我们自己的想法。这并不是一个新的观念。早在18世纪，著名的哲学家乔治·伯克利就曾正确地指出，我们的观念和感想是没有止境的，而这些观念和感想只是我们的头脑、精神和自我的一部分。伯克利在这里所指的内在的感想，是通过一些可视的信息获得的，如我们的语言、手势、表情、眼泪、笑容等。